

CONDITIONS GENERALES TIPIMAIL

Dernière version en date du 25/05/2018

1-Objet

Les conditions générales TIPIMAIL ont pour objet de fixer les modalités et conditions de la fourniture du Service Tipimail décrit à l'article 2 des présentes, par la SAS Sarbacane Software sise 3 Avenue Antoine Pinay, Parc des 4 vents à Hem (59510) - RCS Lille Métropole 509 568 598, ainsi que de définir les responsabilités et obligations de Sarbacane Software et de l'Utilisateur (toute personne utilisant le Service) dans ce cadre. Sarbacane Software et l'Utilisateur sont également dénommées ci-après ensemble "les Parties", et individuellement "la Partie". Ces conditions générales sont accessibles à tout moment sur le site <http://www.tipimail.com/> et prévaudront, sur toute autre version disponible sur un autre support.

Les présentes conditions générales, les conditions particulières le cas échéant, l'accord de traitement sur les données personnelles, constituent ensemble le socle contractuel, ci-après le « Contrat » applicable entre les Parties dans le cadre du Service. Le Contrat s'applique pour tout usage du Service, y compris à titre gratuit.

Comme indiqué ci-dessus, le présent document peut être complété par des conditions particulières. Celles-ci devront être explicitement acceptées par les Parties. En cas de contradictions, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales. Toute condition posée par l'Utilisateur, notamment conditions d'achat, sera, à défaut d'acceptation expresse, inopposables à Sarbacane Software.

En créant un compte Tipimail et en souscrivant ou bénéficiant des offres, l'Utilisateur reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté expressément et sans réserve le Contrat.

2. Description du Service Tipimail

Le Service Tipimail permet l'envoi automatisé de courriers électroniques, sous réserve de leur prépaiement complet (crédits), sur requête de l'Utilisateur, et conformément

aux stipulations ci-après, via une infrastructure de routage hébergée par Sarbacane Software.

Le Service Tipimail est optimisé pour l'envoi automatisé de courriers électroniques transactionnels.

On entend par courrier électronique transactionnel (ou encore Email transactionnel) : un courrier électronique unitaire envoyé dans un contexte provoqué par un service suite à une action de la part de ses utilisateurs (exemple : création de compte, confirmation d'inscription à un service ou/et à une newsletter, récapitulatif de commande en ligne, alerte lié à un usage ou une consommation, etc.). Sarbacane Software autorise néanmoins l'Utilisateur à utiliser le service Tipimail pour l'envoi de courriers électroniques de masse. Ces derniers se définissent par tout envoi ne correspondant pas à la définition du courrier électronique transactionnel énoncé ci-dessus, notamment la prospection directe au moyen d'un courrier électronique. Constitue une prospection directe l'envoi de tout message destiné à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services ou l'image d'une personne vendant des biens ou fournissant des services.

Pour accéder au Service en procédant à toute souscription de crédits et de toute autre option proposée par Sarbacane Software, l'Utilisateur doit au préalable disposer du réseau Internet et avoir créé un compte Utilisateur. Un même Utilisateur, c'est-à-dire toute personne morale, ne peut disposer que d'un unique compte. Le compte Utilisateur permet à celui-ci d'administrer son compte, d'opérer au suivi statistique de ses envois de courriers électroniques, de procéder à toute souscription, ainsi que d'accéder à plusieurs fonctionnalités décrites dans la documentation.

3. Offres : Description, Durée, Résiliation

Toute offre gratuite de crédits, disponible selon informations et conditions sur le site Internet de Tipimail, permet à l'Utilisateur d'évaluer le Service. Toute offre gratuite est limitée, et est susceptible de modifications ou de suppression à tout moment, à la seule discrétion de Sarbacane Software. Toute offre gratuite est résiliée de plein droit, le mois suivant la première souscription d'une offre payante par l'Utilisateur.

Les contrats et options sont conclus selon l'offre choisie dans les conditions suivantes :

3.1 Abonnement mensuel

3.1.1 Principe

L'Utilisateur peut souscrire un abonnement mensuel et choisir la quantité de crédits qu'il souhaite se voir délivrer mensuellement (forfait) selon les offres en vigueur sur le site internet de Tipimail.

L'abonnement mensuel est un contrat conclu pour une durée indéterminée avec ou sans période initiale minimale d'engagement, selon l'offre souscrite. Il débute au jour de la validation de la commande de l'Utilisateur par Sarbacane Software.

Dès validation de la commande de l'abonnement par nos services, puis tous les mois, l'Utilisateur se verra délivrer le nombre mensuel de crédits (forfait) choisi au moment de la commande, moyennant un règlement mensuel d'avance à ce titre par débit sur sa carte bancaire, ce que l'Utilisateur accepte.

Si l'Utilisateur disposait d'un solde positif de crédits au titre des périodes précédentes, ce solde sera reporté sur la nouvelle période mensuelle, dans la limite où l'Utilisateur ne pourra cumuler plus de trois fois le nombre mensuel de crédits de son forfait en cours.

L'Utilisateur peut mettre fin à tout moment à son contrat d'abonnement sur son compte, nonobstant le paiement des éventuelles redevances dues en cas de résiliation avant la fin de la période initiale minimale d'engagement. La demande de résiliation doit intervenir la veille au plus tard de la date de renouvellement mensuel du forfait, sans quoi le prix payé d'avance au titre de ce renouvellement ne fera l'objet d'aucun remboursement partiel ou total. La résiliation prendra effet à la date d'échéance du renouvellement du forfait en cours. Lorsque le client résilie avant la fin de la période

minimale d'abonnement, et sauf application des dispositions des articles 12 ou 15, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

3.1.2 Modifications du contrat d'abonnement en cours

En cours d'abonnement mensuel, l'Utilisateur peut faire évoluer son forfait. La modification prendra effet immédiatement à compter de la validation du changement par Sarbacane Software, entraînant un paiement immédiat pour la première mensualité d'avance au prix en vigueur sur le site Internet, et modifiera en conséquence la date de renouvellement du forfait et de la facturation mensuelle d'avance. Cette faculté n'entraîne pas de remboursement au prorata de la dernière mensualité payée d'avance.

En cas de changement de forfait par l'Utilisateur, celui-ci accepte que les conditions générales en vigueur à la date du changement se substituent aux conditions générales précédemment applicables au contrat souscrit par l'Utilisateur.

Lorsque l'Utilisateur a souscrit un contrat d'abonnement avec une période minimale d'engagement, celui-ci ne peut choisir un forfait inférieur en nombre de crédits mensuels à celui qu'il a conclu initialement. Il peut toutefois souscrire un forfait supérieur. Dans ce cas, l'Utilisateur est informé qu'il ne pourra pas revenir à un forfait inférieur sur la base du forfait nouvellement souscrit. Il conserve toutefois la date de fin d'engagement de son contrat conclu avec son forfait initial.

Le passage d'un abonnement avec une période minimale d'engagement vers un abonnement sans période minimale d'engagement n'est possible qu'au-delà de cette période minimale d'engagement.

L'Utilisateur sous contrat d'abonnement sans période minimale d'engagement a la possibilité de souscrire à tout moment un pack de crédits en cours d'abonnement mensuel. Toutefois, cet achat aura pour conséquence, une résiliation automatique de son contrat d'abonnement mensuel, à effet au jour de la livraison du pack de crédits. Les crédits subsistant au jour de la résiliation automatique de l'abonnement mensuel pourront être cumulés avec le pack de crédits dans la limite où l'Utilisateur ne pourra cumuler un total de crédits plus de deux fois supérieurs au nombre de crédits inclus dans le pack souscrit.

3.2 Packs de crédits

Sous réserve de disponibilité de l'offre, chaque pack dispose d'une durée de validité d'un an (365 jours) qui débute au jour de la validation de commande par Sarbacane Software.

Cet achat est ferme et définitif et ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement intégral ou partiel par l'Utilisateur, y compris en cas de non utilisation des crédits pendant sa période de validité.

Les crédits non utilisés subsistant sur le compte de l'Utilisateur avant la fin de la période de validité du pack pourront être entièrement reconduits si ce même Utilisateur souscrit un nouveau pack de crédits avant l'expiration de la période en cours de validité du pack. L'ensemble des crédits, ceux reconduits, ainsi que ceux nouvellement souscrits sont valables jusqu'à la fin de la durée de validité du dernier pack souscrit. Si l'Utilisateur opte pour la souscription d'un abonnement mensuel (3.1) alors qu'il dispose de crédits encore en cours de validité issus d'un pack, il conservera le bénéfice de ses crédits mais ne pourra cumuler plus de trois fois le nombre de crédits de la formule d'abonnement souscrite.

La date d'expiration des crédits sera rappelée à plusieurs reprises via son compte et par courrier électronique.

L'Utilisateur peut résilier son contrat à tout moment mais perdra le bénéfice de ses crédits dès la réception par Sarbacane Software de la demande de résiliation.

3.3 Offre sur mesure

Cette offre permet à l'Utilisateur de bénéficier d'un abonnement basé sur sa consommation réelle de crédits. Cette offre est soumise à conditions. Pour tout

renseignement et souscription, l'Utilisateur doit contacter le service commercial de Tipimail.

3.4 Options

En cas de souscription d'une option, celle-ci est conclue pour une durée indéterminée et fait l'objet d'un paiement mensuel d'avance à ce titre par débit sur la carte bancaire, ce que l'Utilisateur accepte. L'Utilisateur peut mettre fin à tout moment sur son compte, à l'option. Tout mois payé est dû et ne fera l'objet d'aucun remboursement. La résiliation prendra effet à la date de réception de la résiliation par Sarbacane Software. La résiliation ou le terme des contrats décrits du 3.1 au 3.3 inclus, auront pour effet d'entraîner la résiliation de toute option en cours.

4. Commande

L'Utilisateur déclare disposer du pouvoir et de la capacité nécessaires à l'exécution des présentes conditions générales et éventuellement des conditions particulières, et à la passation de commande.

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service Tipimail à ses besoins et avoir reçu de la société Sarbacane Software toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire, en connaissance de cause. Toute souscription de crédits ou/et d'options effectuée auprès de Sarbacane Software est formalisée par une commande en ligne ou par la production d'un bon de commande établi par nos services, que l'Utilisateur s'engage à retourner avec son acceptation dans les meilleurs délais pour ce dernier. Les Offres sur mesures sont quant à elles, formalisées par des conditions particulières.

Les commandes sont réputées ferme dès réception par Sarbacane Software de la commande de l'Utilisateur sous réserve que Sarbacane Software la confirme en validant la commande. Les commandes ne sont plus susceptibles de modification ou d'annulation après cette date. L'Utilisateur ne répondant pas à la définition de

consommateur au sens du Code de Commerce, celui-ci ne bénéficie pas des dispositions propres au droit de rétractation de toute commande. Sarbacane Software se réserve le droit d'annuler toute commande en cas de suspicion avérée de fraude.

5. Prix et moyens de paiement

Le prix applicable aux offres est celui en vigueur sur le site Internet Tipimail ou communiqué en absence de prix sur le site Internet, par le service commercial, au jour de la prise de commande. Le prix étant indiqué HT, il convient d'y ajouter la TVA en vigueur.

Nos offres sont payables comptant à la commande, hors conditions particulières, et/ou mensuellement d'avance par débit sur la carte bancaire selon le contrat souscrit. Le règlement à la commande s'effectue directement en ligne sur le site par communication du numéro de carte de crédit (mode sécurisé SSL) ou tout autre mode de paiement possible au jour de la commande. Pour souscrire à un abonnement mensuel, seul le règlement par carte bancaire sera accepté et proposé au client. Si l'Utilisateur bénéficie d'une offre d'essai d'un abonnement mensuel, l'Utilisateur doit annuler l'abonnement avant la fin de la période d'évaluation. Si celui-ci n'interrompt pas l'abonnement à la fin de la période d'essai, ledit abonnement sera facturé au tarif en vigueur et dans les conditions visées au 3.2. Les factures seront disponibles et téléchargeables sur le compte Utilisateur, ce que l'Utilisateur accepte.

En cas de retard ou de défaut total ou partiel du règlement par l'Utilisateur, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros par facture sera applicable de plein droit ainsi que l'application de plein droit de pénalités de retard égal à 25% annuels le jour suivant la date d'échéance de la facture. Aucun escompte ne sera consenti pour un paiement anticipé.

Pour prévenir des risques de fraude, un délai de validation du règlement et de la commande peut intervenir. Ce délai dépend de notre partenaire de paiement électronique. Celui-ci effectue un certain nombre de contrôles et peut, le cas échéant, alerter Sarbacane Software sur la nécessité d'investiguer sur l'origine et la teneur d'une transaction. Sarbacane Software pourrait être amené à demander à l'Utilisateur des informations complémentaires. Ce dernier s'oblige à apporter des réponses dans les meilleurs délais. Sarbacane Software s'engage à valider ou rejeter une commande sous un délai maximum de 24h jour ouvré (du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 18h ; hors jours fériés) dès lors qu'elle ait reçu toutes les informations nécessaires. Néanmoins, le non-respect de ce délai ne donne droit à aucune indemnité et ne saurait être opposé à Sarbacane Software à l'appui d'une quelconque demande de dommages et intérêts.

6. Livraison

Sous réserve du complet paiement du prix, sauf meilleur accord trouvé entre les Parties, les crédits sont immédiatement affectés et/ou les options activé(e)s, au jour de la validation de la commande de l'Utilisateur par Sarbacane Software et/ou tous les mois pour l'attribution des crédits en cas d'abonnement mensuel.

7. Valeur et décompte d'un crédit d'email

Un crédit permet l'envoi d'un courrier électronique d'un poids inférieur à 1Mo. Au-delà de ce poids, l'envoi nécessite un crédit additionnel par tranche de 1Mo. L'Utilisateur est informé que le décompte des crédits utilisés s'effectue à l'envoi de leurs courriers électroniques et non à leur réception.

8. Support

Sarbacane Software met à disposition de l'Utilisateur un ensemble de documents techniques. En cas de besoins, une assistance est présente pour conseiller et accompagner l'Utilisateur si des difficultés techniques ou contractuelles éventuelles viendraient à survenir. L'Utilisateur peut joindre l'assistance technique dans les conditions prévues sur le site Internet Tipimail. L'Utilisateur a une obligation de collaboration avec le support.

9. Obligations et responsabilités de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à communiquer des informations exactes lors de son inscription par la création d'un compte Utilisateur et lors de ses commandes. En cas d'erreur ou omission volontaire ou involontaire dans la transmission des informations communiquées par l'Utilisateur, Sarbacane Software ne pourra être tenue responsable d'erreurs de facturation, de retard ou d'une absence de livraison. En cas de modifications des informations transmises, l'Utilisateur s'engage à en informer sans délai Sarbacane Software et à lui adresser toute mise à jour. L'Utilisateur est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre de ses commandes.

L'Utilisateur s'oblige à veiller à ce que ses coordonnées bancaires demeurent valides pour permettre le règlement à bonne échéance, notamment en cas de débit sur carte bancaire. A tout moment, l'Utilisateur pourra modifier les coordonnées bancaires utilisées pour ses paiements depuis son compte. Il recevra à ce titre plusieurs courriels lui rappelant l'expiration de celle-ci. En cas d'incident de paiement lors d'une tentative de débit, l'Utilisateur reconnaît et accepte expressément que Sarbacane Software effectue un nouveau débit le jour suivant si la tentative arrive toujours en échec et cela jusqu'au cinquième jour.

Il est également responsable de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat. L'Utilisateur s'engage à respecter les prescriptions données par Sarbacane Software dans sa documentation, ainsi que l'ensemble des conseils et recommandations communiqués par le support.

L'Utilisateur s'oblige à configurer/paramétrer ses outils tels que ses webservice aux serveurs d'envoi Tipimail ou l'API, propriété de Tipimail, si celle-ci est disponible. Cette configuration se fera par lui-même et sous sa seule responsabilité, conformément aux instructions du manuel (documentation) et/ou du support mis à disposition. Compte tenu des moyens prévus pour la délivrance du Service, l'Utilisateur confirme posséder l'ensemble des connaissances techniques nécessaires normalement attendues pour l'administration de protocoles de type smtp, tel que l'accès fourni dans le cadre du

Service.

L'Utilisateur fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs, de l'acquisition, la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires à l'accès au Service. Il est également responsable des informations, données qu'ils utilisent et génèrent dans le cadre du Service Tipimail (Adresse électronique, contenu des courriers électroniques, etc.) et plus généralement de son usage du Service. De même, l'Utilisateur est seul responsable de la collecte des adresses électroniques utilisées, de leur validité et compatibilité avec le Service.

Seul l'Utilisateur est responsable de la conservation et de l'utilisation de son identifiant et mot de passe de son compte Utilisateur. Sarbacane Software ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de son code et/ou identifiant à un tiers. L'Utilisateur est interdit de laisser paraître toute confusion entre lui-même et Sarbacane Software et ne pas laisser supposer que Sarbacane Software participe au contenu envoyé et à la commercialisation des produits ou/et services de l'Utilisateur. Toute cession de compte est interdite sans autorisation expresse de Sarbacane Software.

L'Utilisateur garantit Sarbacane Software contre toutes plaintes, réclamations, actions et/ revendications que Sarbacane Software pourrait subir du fait de la violation, par l'Utilisateur, de ses obligations notamment (i) en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou non conforme aux lois et règlements en vigueur, (ii) en cas de violation des droits de tiers. Il s'engage à ce titre à intervenir et à indemniser Sarbacane Software de tout préjudice qu'elle subirait et à lui payer tous les frais, charges et/ou condamnations, y compris accord transactionnel, qu'elle pourrait avoir à supporter de ce fait.

9.1 Respect de la législation en vigueur

Sarbacane Software interdit formellement l'utilisation du Service Tipimail pour l'exercice d'une activité illégale ou illicite ou pour l'envoi et le stockage de contenus à caractère illégal.

-Respect de la vie privée et des données à caractère personnel

Lors de l'utilisation de Tipimail, l'Utilisateur doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires applicables, et notamment au respect de la vie privée, de la loi Informatique et Libertés, au RGPD, ainsi que de la loi pour la confiance dans l'économie numérique.

-Respect des droits de propriété intellectuelle

L'Utilisateur garantit à Sarbacane Software que les illustrations/images et les bases d'adresses électroniques utilisées et plus généralement que tout contenu utilisé dans le cadre du Service, sont libres de droit ou que l'Utilisateur en détient tous les droits ou qu'il détient toutes les autorisations nécessaires pour les utiliser ou les exploiter dans ce cadre.

9.2 Limitations de consommation et d'utilisation

-Limitations de consommation de crédits

Afin d'assurer une qualité de Service normalement attendue et de préserver l'intégrité de la plateforme d'envoi, tout nouvel Utilisateur est limité par défaut dans sa consommation journalière de crédits dans les conditions suivantes :

-Les envois journaliers de courriers électroniques sont limités à 1% de l'offre mensuelle

-du nombre de crédits livrés mensuellement dans les conditions initiales du bon de commande, si une livraison mensuelle est prévue ;

-du douzième du nombre de crédits, dans les autres cas.

Ce plafond peut être révisé sur demande justifiée à l'adresse

suivante : [limitation\[at\]tipimail.com](mailto:limitation@tipimail.com).

Sarbacane Software sera seule décisionnaire de la révision ou non dudit plafond. L'Utilisateur est informé que cette limitation n'est pas applicable dans le cadre d'un envoi de courriers électroniques dits « de masse » selon la définition exposée à l'article 2. Dans ce cadre, l'Utilisateur est en mesure de déclarer préalablement, par un champ spécifique, un envoi de ce type afin de ne pas se voir appliquer cette limitation. Le détail de la procédure est précisé dans la documentation fournie en ligne.

-Limitations d'utilisation

L'Utilisateur s'engage à respecter dans son intégralité et sans réserve la charte d'envoi, disponible à l'adresse suivante :<http://www.tipimail.com/antispam.asp>
Sarbacane Software n'autorise pas l'acheminement par le biais de son Service Tipimail des campagnes "d'affiliation". Une campagne "d'affiliation" s'entend comme toute campagne dont l'objet est de promouvoir un service ou un produit non commercialisé par l'Utilisateur et/ou d'obtenir une rémunération à la performance (sur la base d'un nombre de clics, d'affichages, de visites, de formulaire remplis, d'une commission sur ventes en ligne générées, etc.).

Par ailleurs, Sarbacane Software n'autorise pas l'utilisation du Service Tipimail pour l'envoi de contenus à caractère violent, obscène, pornographique, diffamatoire, blessant ou discriminant, ni de contenus destinés à promouvoir certaines activités sensibles, comme les jeux en ligne, les casinos, les offres de constitution de revenus complémentaires, la voyance, la perte de poids, etc.

Sans toutefois avoir l'obligation de le faire, par mesure de sécurité et pour vérifier la conformité de l'utilisation du Service avec les conditions générales, Sarbacane Software se réserve le droit de recevoir automatiquement par courrier électronique une copie du message envoyé par l'Utilisateur et ce pour chaque envoi émis depuis son Service. Les campagnes envoyées sont donc potentiellement soumises à modération préalable avant d'être définitivement acheminées aux destinataires. Ainsi, dès lors qu'une campagne est refusée par le service de modération, il appartient à l'Utilisateur

de procéder à une nouvelle campagne tenant compte des préconisations apportées par ledit service. L'Utilisateur pourra se voir réaffecter les crédits propres à l'envoi de la campagne refusée, à la seule discrétion de Sarbacane Software.

10. Obligations – et responsabilité de Sarbacane Software

Dans le cadre du Service Tipimail, la société Sarbacane Software exécute ses obligations selon les règles de l'art en usage dans sa profession et n'est tenue qu'à une obligation de moyens.

Sarbacane Software met à disposition de l'Utilisateur les fonctionnalités de l'interface client par le biais d'un accès à son serveur par le réseau Internet. Cette mise à disposition est faite par accès distant, afin de permettre le traitement sur le serveur de Sarbacane Software des données transmises par l'Utilisateur avec ses outils ou ceux de Sarbacane Software. Sarbacane Software assure la maintenance corrective et évolutive de cette interface et des outils dont elle a la seule propriété. Sarbacane Software s'engage à délivrer, par voie électronique, sur requête, les courriers électroniques de l'Utilisateur vers les adresses électroniques choisies et fournies par lui, sous réserve de l'emploi de crédits prépayés en nombre suffisant, mais ne garantit pas du succès commercial et marketing de la campagne e-mailing, ni d'un quelconque taux d'ouverture.

Dès lors que l'envoi a été effectué, Sarbacane Software ne saurait être tenue pour responsable de la non délivrance et ce quel qu'en soit le motif. Il ne sera procédé à aucun remboursement de crédits dès lors que la non délivrance ne lui ait pas directement imputable.

Sarbacane Software mettra en oeuvre les moyens raisonnablement envisageables afin d'assurer un hébergement sécurisé des données contre toute forme d'intrusion. Sarbacane Software exclut toute responsabilité sur la nature des données que l'Utilisateur héberge et/ou fait transiter sur ses serveurs.

L'Utilisateur est informé qu'un courrier électronique ne pourra avoir pour taille **plus de 5 Mo**. Le Service n'est pas assuré dans ce cas. Tout courrier électronique dont la taille est supérieure à 5 Mo sera automatiquement rejeté par la plateforme d'envoi.

L'historique des envois n'est disponible que sur une période de 90 jours glissante. Sarbacane Software ne garantit en aucune façon que le Service Tipimail et ses outils répondent aux spécifications ou besoins spécifique de l'Utilisateur. Sauf lorsque les conditions générales en disposent autrement, Sarbacane Software ne fait aucune garantie expresse ou implicite relative au Service.

Dans la mesure du possible, Sarbacane Software s'efforce d'assurer la permanence et la continuité du Service Tipimail. Sarbacane Software ne garantit pas que le Service Tipimail soit en mesure de satisfaire à des exigences de performances et qu'il fonctionnera sans discontinuité, ni bug. Pour des raisons de maintenance et de mise à jour curatives et/ou évolutives, il est possible que le Service soit temporairement interrompu. Dans la mesure du possible, ces interruptions de Service feront l'objet d'une information préalable. AUTANT QUE LA LOI APPLICABLE L'Y AUTORISE, LES CONTENUS, LOGICIELS, APPLICATIONS, RESULTATS, MIS A LA DISPOSITION EN LIAISON AVEC OU PAR LE SERVICE SONT FOURNIS "TEL QUEL" ET "TELS QUE DISPONIBLES", "AVEC TOUTES LES ERREURS" ET SANS GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPLICITE OU IMPLICITE. Sarbacane Software est responsable de la mauvaise exécution de ses obligations. Néanmoins, Sarbacane Software ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- En cas de dommages résultant du non-respect par l'Utilisateur du Contrat ;
- En cas de dommages résultant partiellement ou totalement d'une utilisation non-conforme, malveillante ou/et anormale par l'Utilisateur du Service, y compris par négligence, erreurs, défaillance et/ou non-respect des conseils et recommandations données ;
- En cas de dommages immatériels, indirects, accessoires, spéciaux, ou moraux et notamment les dommages résultant d'une perte de profits, d'une perte de chance, d'une perte d'exploitation, d'un manque à gagner, ou d'une privation d'usage.

- En cas de dommages ne résultant pas exclusivement et directement de la défaillance de Sarbacane Software, notamment la défaillance du réseau Internet ou encore la malveillance ou défaillance d'un tiers ou encore de la défaillance de toute chose dont Sarbacane Software n'a pas la complète maîtrise.

En tout état de cause, sauf en cas de dommage corporel, dol ou faute lourde, la responsabilité pécuniaire de Sarbacane Software sera limitée au montant des sommes effectivement versées par l'Utilisateur à Sarbacane Software au cours des 12 mois précédant le fait générateur du dommage, toutes causes de préjudices confondues.

11. Suspension - Résiliation

11.1 Suspension

Sarbacane Software se réserve le droit de suspendre de plein droit sans préavis, tout accès au Service et/ ou compte de l'Utilisateur sans que celui-ci ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre dans les cas suivants :

- En cas de transmissions d'informations erronées par l'Utilisateur ;
- en cas de suspicion avérée de fraude ;
- en cas de non-respect des lois et de la réglementation ;
- en cas de plaintes de destinataires ;
- en cas de comportement et/ou d'agissement de l'Utilisateur, notamment d'usage de bases de destinataires, susceptibles de mettre en péril la sécurité et/ou le fonctionnement normal des Services ;
- en cas de retard de paiement de plus de 4 jours calendaires.

Ces dispositions n'exemptent pas l'Utilisateur de toutes les sommes qui restent dues pendant la période de suspension. La suspension ne fait pas renoncer Sarbacane Software à sa faculté de résiliation.

11.2 Résiliation

L'Utilisateur peut résilier le Service dans les formes et conditions prévues aux présentes et lors de sa commande. Il peut également demander la suppression de son compte. Néanmoins, cette dernière aura pour conséquence de résilier le Service souscrit, entraînant l'exigibilité immédiate des sommes dues.

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des Parties de ses obligations non réparé dans un délai de 8 jours à compter soit de l'envoi d'un courrier électronique adressé à la partie défaillante notifiant les manquements en cause, soit de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, le Service pourra être résilié de plein droit par la Partie lésée, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante, ni des sommes dues au titre des commandes effectuées par l'Utilisateur.

Le Service pourra toutefois être résilié par Sarbacane Software, sans préavis, en cas de non-respect des articles 9.1 et 9.2 des présentes, ainsi qu'en cas de plaintes de destinataires de courriels ou encore du comportement et/ou d'agissement du client susceptibles de mettre en péril la sécurité et/ou le fonctionnement normal du Service et/ou des services pris collectivement ou individuellement. Le fait que Sarbacane Software n'ait pas suspendu ou résilier le Service ne décharge en rien l'Utilisateur de sa responsabilité, qu'il ne pourra en aucun cas faire supporter à Sarbacane Software.

Tout crédit non consommé au terme ou à la résiliation sera définitivement perdu. Aucun remboursement ne sera effectué. La résiliation aux torts de l'Utilisateur entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues.

12. Force Majeure

Sarbacane Software et l'Utilisateur ne pourront être tenus responsables de l'absence ou d'un retard dans l'exécution de tout ou partie de leurs obligations dû à un événement de force majeure, si celui-ci remplit les conditions légales et jurisprudentielles requises pour qualifier la force majeure en droit français. De plus, de convention expresse entre Sarbacane Software et l'Utilisateur, pourront être tenus pour des cas de force majeure, les événements d'interruption, panne, sabotage des moyens de communication, incendie, inondation, intempéries

exceptionnelles, avaries, émeutes, guerre, grève totale ou partielle, lock out. Le cas de force majeure suspend les obligations de chacun pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du Service par Sarbacane Software ou l'Utilisateur huit (8) jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

13. Propriété intellectuelle et industrielle

L'Utilisateur conserve la propriété et l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et industrielle attachés aux outils qu'il connecte aux serveurs Tipimail, ainsi que sur tout contenu fourni par lui pour l'utilisation du Service. Cela comprend notamment sa base de données d'adresses électroniques, le contenu de ses messages, le nom et logo de son entreprise, tous les noms, logos, noms de services et de produits, dessins et modèles, slogans et droit d'auteur, brevets, marques et plus généralement tout autre droit de propriété intellectuelle.

Sarbacane Software conserve la propriété et l'intégralité des droits attachés aux technologies qu'elle met à disposition de l'Utilisateur dans le cadre du Service, ainsi que sur tout contenu rendu disponible par Sarbacane Software via le Service. Cela comprend notamment la documentation, le nom et logo de Tipimail/Sarbacane Software, tous les noms, logos, noms de services et de produits, dessins et modèles, slogans et droit d'auteur, brevets, marques et plus généralement tout autre droit de propriété intellectuelle.

14. Confidentialité et données personnelles

14.1 Données personnelles

Les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, en particulier, le

règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018.

Sarbacane Software est amenée à traiter des données à caractère personnel pour son compte mais également pour le compte de l'Utilisateur. Les mesures mises en œuvre par Sarbacane Software, lorsqu'elle agit en qualité de responsable de traitement, sont détaillées sur le site Internet Tipimail.

Lorsque Sarbacane Software traite des données à caractère personnel pour le compte de l'Utilisateur, elle agit en qualité de sous-traitant. Cette relation entre les Parties est encadrée par l'accord de traitement sur les données personnelles, disponible sur le site Internet Tipimail.

14.2 Confidentialité

Dans le cadre du Service, les Parties sont amenées à se communiquer entre elles des informations confidentielles. On entend par « Informations confidentielles » : toute information de quelque nature que ce soit, sous quelque forme que ce soit, énoncée comme confidentielle ou non, échangée entre les Parties, de quelque manière que ce soit, notamment toute information de nature technique, commerciale, marketing et financière, algorithmes, les documents internes, etc. Toutefois, ne sont pas considérées comme informations confidentielles: les références commerciales de chacune des Parties concernées par l'article 19 ; ainsi que les informations : - qui sont entrées dans le domaine public préalablement à la date de divulgation ou communication ou qui tomberont dans le domaine public après leur communication et/ou divulgation sans que la cause ne soit imputable à la Partie qui divulgue; - dont il peut être démontré qu'elles sont déjà connues de la Partie avant leur transmission ; - qui auraient été développées indépendamment de la Partie ; - qui auront été reçues d'un tiers de manière licite, sans violation du Contrat.

Chacune des Parties s'engage à conserver la confidentialité de tout ou partie des Informations confidentielles reçues. Toutefois, chacune des Parties est autorisée à divulguer toute Information confidentielle dans les cas suivants : (i) pour les besoins de l'exécution du Contrat, notamment auprès de leurs personnels, sous-traitants, intervenants, dans le cadre de leurs habilitations respectives ;(ii) en application d'une disposition légale ou réglementaire; (iii) pour répondre aux demandes des communications des autorités judiciaires et/ou administratives; et / ou (iv) pour protéger leurs droits et/ou leurs propriétés ou celles de leurs partenaires, ou de tout autre tiers ; (v) en cas d'accord préalable écrit ou demande de l'autre Partie.

Les Parties s'engagent à protéger les Informations confidentielles par des mesures appropriées et traitées avec un degré de précaution au moins équivalent à celui appliqué à leurs propres informations confidentielles.

15. Modification du prix, des services et des conditions générales

Sarbacane Software se réserve le droit de modifier le Service et/ou les termes des présentes conditions générales, notamment en fonction de l'évolution des techniques et/ou de la législation. Toutes les modifications apportées seront présentées sur le site Internet de Tipimail et portées à la connaissance des Utilisateurs par ce biais. En cas de modification des Conditions générales, l'Utilisateur disposera de la faculté de résilier sans frais le Service, en dérogation des conditions générales qui en disposent autrement, par lettre recommandée avec accusé de réception auprès de Sarbacane Software dans un délai de trente jours à compter de l'entrée en vigueur de ces modifications. Au-delà, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les modifications. Toutefois, toute modification intervenant du fait de la loi ou de la réglementation ne pourra être considérée comme ouvrant droit à résiliation.

Sarbacane Software peut également modifier ses prix à tout moment. Lorsque les modifications de prix sont applicables à tout abonnement en cours, l'Utilisateur sera informé au préalable un mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs sur le site Internet de Tipimail. A compter de cette information, l'Utilisateur aura un mois pour résilier sans frais le Service, par lettre recommandée avec accusé de réception. Au-delà, l'Utilisateur sera réputé avoir accepté les modifications. Toutefois, Sarbacane Software se réserve le droit de répercuter, sans préavis, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative, fiscale ou toute augmentation de ces dites taxes sans possibilité de résiliation pour l'Utilisateur.

16. Divisibilité

Dans le cas où une clause du Contrat, serait déclarée invalide ou inexécutoire, ladite clause sera séparée, et les parties restantes du Contrat demeureront en vigueur et de plein effet.

17. Tolérances

Il est formellement convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties à faire valoir un droit quelconque, ne saurait valoir modification du Contrat, ni générer une renonciation à un droit quelconque pour l'avenir.

18. Titres

Les titres n'ont que valeur de convenance. En cas de contradiction entre le titre et le corps d'un article, il est entendu que le corps de l'article prévaut.

19. Publicité

Sarbacane Software est autorisée à faire mention de la raison sociale de l'Utilisateur et des logos correspondants à titre de référence commerciale sur tout support de communication. Cette mention est à titre gratuit et ne saurait faire l'objet d'aucune compensation ou rétribution de quelque manière que ce soit. L'Utilisateur peut mettre fin à cette autorisation à tout moment sur simple notification écrite à l'adresse [marketing\[at\]sarbacane.com](mailto:marketing[at]sarbacane.com)

20. Loi et juridiction compétente

Le Contrat est soumis au droit français.

A défaut d'accord amiable, **toutes contestations sont de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lille Métropole, même en cas de demande incidente, de recours en garantie ou de pluralités de défendeurs.**

Pour toute question relative aux présentes conditions générales ou obtenir une version PDF, envoyez un e-mail à : [serviceclient\[at\]tipimail.com](mailto:serviceclient[at]tipimail.com).