

**Service SMTP** : Conditions de service et Traitement des données personnelles

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT**

**Les présentes Conditions générales et les éventuelles Conditions complémentaires de service indiquées à l'art. 2 ci-après sont considérées comme ayant été lues et acceptées par l'utilisateur avant de lancer sa commande.**

### **1. IDENTIFICATION DES PARTIES**

1.1 Le présent contrat de fourniture de services est conclu entre la société NetPlus, ayant son siège social à Bizerte - Tunisie, dénommée ci-après " NetPlus ", et l'Utilisateur en tant que souscripteur du contrat ou formulaire d'adhésion, dénommé ci-après " Utilisateur ".

### **2. OBJET DU CONTRAT**

2.1 Par la souscription d'une commande sur le site [www.netplus.tn](http://www.netplus.tn) transmise à NetPlus, l'Utilisateur demande à NetPlus de mettre à disposition ses services selon les caractéristiques indiquées dans cette commande. La souscription d'une commande et l'utilisation des services impliquent l'acceptation des présentes conditions générales de contrat.

### **3. DESCRIPTION DU SERVICE**

3.1 Le Service consiste en la mise à disposition de l'Utilisateur par NetPlus de ses propres serveurs de messagerie sortant pour l'envoi de courriers électroniques, selon les modalités décrites sur le site [www.netplus.tn](http://www.netplus.tn) après authentification de l'Utilisateur via un nom d'utilisateur et un mot de passe. Lors de la configuration de son compte personnel de poste électronique, l'Utilisateur devra insérer dans la configuration du courrier envoyé le serveur, le nom d'utilisateur et le mot de passe d'authentification communiqués par NetPlus.

3.2 Les Utilisateurs de NetPlus devront respecter les limites d'utilisation indiquées dans l'offre publiée sur le site [www.netplus.tn](http://www.netplus.tn)

### **4. PAIEMENT ET DÉFAUT DE PAIEMENT**

4.1 Le contrat n'est conclu que lorsque NetPlus reçoit de l'Utilisateur le formulaire de demande d'activation du service après que toutes ses dispositions ont été acceptées, conformément aux procédures prévues pour la conclusion des contrats en ligne, avec le paiement du prix prévu pour le type de service choisi. En conséquence, les services sont activés à compter du jour du paiement effectif. Le paiement du prix devra être effectué au moment de l'activation du service en ce qui concerne la première période, et au plus tard la veille de l'échéance pour les périodes suivantes. L'Utilisateur prend acte que le paiement du service pourra s'effectuer selon l'une des modalités indiquées dans le formulaire en ligne, et plus précisément par virement bancaire, carte de crédit, PayPal ou Moneybookers.

4.2 NetPlus se réserve le droit de modifier unilatéralement, à tout moment et sans préavis, tant les tarifs que les termes et conditions du présent accord. Tout Utilisateur contestant cela aura, dans cette hypothèse uniquement, le droit de résilier l'abonnement dans les 30 jours suivant la date à laquelle il aura eu connaissance de l'éventuelle modification. Il aura alors droit au remboursement du prix pour la période d'abonnement éventuellement non utilisée. L'Utilisateur reconnaît expressément que les éventuelles modifications au sens du présent alinéa pourront être portées à sa connaissance y compris par NetPlus et que, par conséquent, l'envoi d'un message électronique aura valeur de notification formelle de la modification.

4.3 Tout défaut de paiement par l'Utilisateur du prix convenu lors du renouvellement autorise NetPlus à suspendre le service à expiration d'un délai de quinze jours après la date à laquelle le paiement aurait dû être effectué ; les éventuelles sommes versées à titre de provision ou de caution/garantie

seront conservées par NetPlus pour couvrir les dépenses correspondant à l'élaboration et à l'étude technique du service. Dans tous les cas, l'Utilisateur est tenu de verser à NetPlus les sommes qui lui reviennent, sous réserve de l'indemnisation d'un dommage plus important.

4.4 En cas de changement des conditions techniques et normatives dans le cadre de la fourniture du Service, NetPlus aura le droit potestatif de suspendre à tout moment la fourniture du Service moyennant un préavis de quinze jours envoyé par courrier électronique à l'adresse indiquée dans le présent contrat d'abonnement.

## **5. DURÉE ET RECONDUCTION TACITE**

5.1 Le contrat est conclu pour une durée de douze (12) mois et sera considéré comme tacitement reconduit par l'Utilisateur d'année en année au terme de la première année et des années suivantes pour une période de 12 (douze) mois en l'absence de résiliation après notification par lettre recommandée ou courrier électronique envoyé à l'adresse [contact@netplus.tn](mailto:contact@netplus.tn) (dont la réception doit être confirmée) LUI PARVENANT au plus tard le jour précédant le terme de la période ou de l'année en cours. En cas de résiliation présentée au-delà du terme consenti, elle n'aura pas d'effet sur l'année ou la période suivante. Dans un tel cas, le Client devra en tout état de cause payer intégralement le renouvellement de son abonnement.

## **6. OBLIGATIONS, INTERDICTIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR**

6.1 L'ensemble des données et des contenus envoyés par l'Utilisateur via le Service sont et demeurent la propriété exclusive dudit Utilisateur : en conséquence, l'Utilisateur assume toutes les responsabilités, quelles qu'elles soient, quant à ces données et leur contenu.

6.2 NetPlus n'est pas responsable du contenu des informations diffusées par l'Utilisateur sur le réseau Internet et ne répond en aucune manière des dommages causés directement ou indirectement par les services fournis ; l'Utilisateur bénéficie des services mis à sa disposition par NetPlus en assumant toutes les responsabilités civiles et pénales découlant de l'utilisation de ces mêmes services, déchargeant de ce fait NetPlus de toute responsabilité en cas de réclamations, d'actions légales, gouvernementales ou administratives, de pertes ou de dommages (y compris concernant les frais légaux et les honoraires) découlant de l'utilisation illégale des services par l'Utilisateur ou d'un ou plusieurs de ses clients. NetPlus peut interrompre le service sans préavis. Dans un tel cas, l'Utilisateur se verra rembourser la part de service non utilisée, calculée sur la base des crédits utilisés du dit service payés à l'avance par l'Utilisateur.

6.3 L'Utilisateur s'engage à ne pas utiliser le Service à des fins illicites, à en respecter les règles d'utilisation et à ne violer en aucune manière l'ensemble des normes nationales et internationales applicables, y compris celles réglementaires. L'Utilisateur s'engage en outre à respecter les règles de Netiquette disponibles à l'adresse <http://fr.wikipedia.org/wiki/Netiquette>.

L'utilisateur garantit qu'il n'effectuera directement et/ou indirectement aucun spamming, et qu'il ne procédera pas à l'envoi par courrier électronique de communications non autorisées, non demandées et/ou non sollicitées par les destinataires.

En particulier, à titre indicatif, il est interdit de se servir du Service ou de donner le moyen à des tiers d'en faire usage pour:

- accomplir des actes portant atteinte à la morale ou à l'ordre public ou dans le but de troubler la tranquillité d'autrui, nuire à quiconque, violer ou tenter de violer en tout état de cause le secret des correspondances;
- envoyer à des tiers des messages non demandés et indésirables (" spamming "), de même qu'il est interdit de gérer un compte pour ou en collaboration avec des personnes ou des sociétés figurant sur le registre des activités de spam connu (" Spamhaus Register of Known Spam Operations ") (ROSKO) sur <http://www.spamhaus.org> ou en leur revendant le service;
- effectuer des tentatives non autorisées d'accès à tout compte ou ordinateur ne lui appartenant pas;
- obtenir ou chercher à obtenir des services par des moyens visant à éviter d'avoir à verser les sommes dues;
- intercepter, empêcher, interrompre de manière illicite des communications informatiques ou télématiques ou en révéler le contenu;

- violer, soustraire ou supprimer la correspondance informatique ou télématique entre des tiers;
- communiquer en réseau de manière offensante, injurieuse ou diffamatoire;
- transmettre, distribuer ou entretenir tout type de matériel violant toute loi ou règlement en vigueur ; ceci inclut, de manière non limitative, le matériel protégé par des droits de reproduction, des marques enregistrées, des secrets de fabrique ou autres relevant de la propriété intellectuelle, le matériel pornographique, diffamatoire ou qui constitue un traitement illicite de données personnelles ou viole les lois sur le contrôle des exportations;
- violer le droit à la vie privée des autres utilisateurs du Réseau;
- utiliser les Services en interférant avec l'utilisation du réseau de NetPlus par les autres clients ou utilisateurs autorisés.

6.4 NetPlus se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service si, selon son pouvoir discrétionnaire ou au travers de signalements émanant de tiers, il estime que l'Utilisateur accomplit à travers le Service des activités violant les obligations prévues au présent article. Dans un tel cas, l'Utilisateur, suite à une notification de NetPlus, y compris par courrier électronique, devra faire immédiatement le nécessaire pour éliminer les causes de la contestation ou fournir des documents appropriés démontrant que ses activités respectent pleinement les règles en vigueur. En l'absence d'une réponse immédiate, NetPlus aura le droit de résilier immédiatement le contrat, étant entendu qu'il conserve son droit au paiement intégral de la rémunération et celui d'agir en vue de l'indemnisation intégrale des préjudices éventuellement subis. Il reste entendu que NetPlus, selon son pouvoir discrétionnaire, suite au constat de la survenance de spam, pourra dans tous les cas résilier le contrat.

6.5 L'Utilisateur s'engage à ne pas dépasser les limites d'utilisation du Service, même si cela devait être techniquement possible. Les caractéristiques du Service et les limites d'utilisation sont décrites sur le site [www.netplus.tn](http://www.netplus.tn)

6.6 NetPlus se réserve le droit de résilier immédiatement le contrat si, suite à des vérifications techniques ou au signalement d'un tiers, il constate que l'Utilisateur dépasse les limites d'utilisation prévues pour le Service acquis, étant entendu qu'il conserve son droit au paiement intégral de la rémunération et celui d'agir en indemnisation intégrale des préjudices éventuellement subis.

6.7 L'Utilisateur s'engage à garantir que les données personnelles fournies à NetPlus pour l'exécution intégrale du contrat sont exactes, à jour et conformes à la vérité. Il reste naturellement entendu que si l'Utilisateur ne fournit pas une preuve idoine de son identité, de son domicile ou de sa résidence ou, le cas échéant, de sa qualité de représentant légal, NetPlus se réserve le droit de refuser de fournir le service ou, si le service est déjà activé, de le suspendre immédiatement et/ou de résilier le contrat, en conservant et en encaissant les sommes payées par l'Utilisateur à titre de clause pénale, sous réserve de l'indemnisation d'un dommage plus important.

6.8 L'Utilisateur est tenu de communiquer en temps utile toute modification de ses données personnelles telles qu'elles figurent dans l'acte de souscription du service : en particulier, il est tenu de garantir qu'il est en permanence joignable par courrier électronique et de communiquer les éventuels changements par rapport à l'adresse électronique indiquée lors de la souscription, considérée par NetPlus comme étant l'adresse électronique de référence valable pour toute notification inhérente à l'objet du contrat.

6.9 NetPlus et l'Utilisateur s'engagent réciproquement à garantir que l'éventuel personnel salarié traitera les données ou informations connues ou utilisées pour des raisons professionnelles de manière absolument confidentielle.

## **7. SÉCURITÉ**

7.1 L'accès aux Services est autorisé au moyen d'un code d'identification (nom d'utilisateur) et d'un mot-clé (mot de passe). Le nom d'utilisateur est une information publique, tandis que le mot de passe représente la clé secrète sans laquelle nul ne peut accéder au Service. L'Utilisateur est conscient que la connaissance éventuelle du mot de passe par des tiers permettrait à ceux-ci d'utiliser le Service au nom de l'Utilisateur. En conséquence, l'Utilisateur est tenu de conserver le mot de passe avec la plus

grande confidentialité et sera responsable de tout dommage découlant de la divulgation dudit mot de passe à des tiers.

7.2 L'Utilisateur s'engage à notifier immédiatement à NetPlus l'éventuel vol, perte ou perte de confidentialité du mot de passe et demeure en tout état de cause responsable de toute utilisation du Service jusqu'au moment de cette notification. L'Utilisateur s'engage en outre à notifier immédiatement à NetPlus quelque utilisation non autorisée que ce soit de son identifiant d'utilisateur et/ou mot de passe ou toute autre violation en matière de sécurité dont il prendrait connaissance.

## **8. CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS DU SYSTÈME**

8.1 L'Utilisateur reconnaît et prend acte que les services télématiques de NetPlus se basent sur un système pouvant être physiquement situé tant en Tunisie que dans d'autres États en fonction des ressources techniques nécessaires à la bonne distribution du service.

## **9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE NetPlus**

9.1. En aucun cas, ni NetPlus, ni nul autre ayant participé à la création, la production ou la fourniture des services de NetPlus ne pourront être tenus pour responsables de tout dommage direct ou indirect, inhérent, spécial ou consécutif, de toute nature, contractuelle ou extra-contractuelle, découlant de l'activation ou de l'utilisation des services de NetPlus et/ou de l'interruption du fonctionnement des services de NetPlus. Les dispositions du présent article conserveront leur validité et leur efficacité même après la cessation du présent contrat, pour arrivée du terme, résolution ou résiliation dudit contrat.

9.2 En aucun cas NetPlus ne sera tenu pour responsable du mauvais fonctionnement des services relevant de la responsabilité des lignes téléphoniques, électriques et de réseaux mondiaux et nationaux, comme des pannes, surcharges, interruptions, etc.

9.3 Aucun dédommagement ne pourra être demandé à NetPlus pour des dommages directs et/ou indirects découlant de l'utilisation ou de l'absence d'utilisation des services. Dans le cas où l'utilisateur subirait des dommages, seul pourra être demandé le remboursement de service non utilisée, calculée sur la base des crédits utilisés.

9.4 NetPlus ne pourra être tenu pour responsable de l'inexécution de ses obligations découlant de causes extérieures et imprévisibles ou relevant d'un cas de force majeure.

9.5 NetPlus ne pourra être tenu pour responsable d'inexécutions par des tiers portant atteinte au fonctionnement des services télématiques mis à la disposition de l'utilisateur, incluant, à titre indicatif, les ralentissements de vitesse ou le défaut de fonctionnement des lignes téléphoniques et des ordinateurs qui gèrent le trafic télématique entre l'utilisateur et le système de NetPlus.

9.6 L'Utilisateur s'oblige à tenir indemne de tous dommages, pertes, responsabilités, coûts, charges et frais y compris les éventuels frais légaux susceptibles d'être supportés ou encourus par NetPlus en conséquence d'une inexécution de ses obligations et des garanties accordées par l'utilisateur par la souscription du présent contrat ou du formulaire d'adhésion et en tout état de cause relatives à l'introduction des informations dans l'espace fourni par NetPlus, y compris dans des hypothèses de dédommagement allégués par des tiers à quelque titre que ce soit.

9.7 Dans le respect des délais de fourniture de services prévus, l'utilisateur prend acte que NetPlus ne donne aucune garantie sur le fait que le service s'adapte parfaitement à des objectifs particuliers. En outre, pour la structure spécifique d'Internet, dans laquelle beaucoup d'entités sont impliquées, aucune garantie ne peut être donnée au regard de l'utilisation permanente du service. En ce sens, l'utilisateur reconnaît ne pas tenir NetPlus pour responsable en cas de pertes ou de préjudices de quelque type que ce soit résultant de la perte de données, de l'impossibilité d'accéder à Internet, de l'impossibilité de transmettre ou de recevoir des informations du fait de retards, de transmissions annulées ou d'interruptions du service, ou en résultant.

## **10. FORCE MAJEURE, ÉVÈNEMENTS CATASTROPHIQUES ET CAS FORTUITS**

10.1 Aucune des deux parties n'est responsable de pannes imputables à des incendies, explosions, tremblements de terre, éruptions volcaniques, écroulements, cyclones, tempêtes, inondations, ouragans, avalanches, guerre, insurrections populaires, émeutes, grèves et à toute autre cause imprévisible et exceptionnelle qui empêche de fournir le service convenu.

## **11. OBLIGATIONS DE NetPlus**

11.1 NetPlus s'engage à maintenir l'efficacité du service offert : dans le cas où il devrait être contraint d'interrompre le service en raison d'événements exceptionnels ou de maintenance, NetPlus prendra soin de rétablir les services dans les plus brefs délais possible pour réduire au minimum le risque de désagréments en tout genre. NetPlus déterminera les procédures appropriées d'accès aux services et se réserve la faculté de les améliorer à tout moment afin d'en accroître l'efficacité. NetPlus fournira au client toutes les techniques spécifiques permettant d'accéder auxdits services.

11.2 En outre, NetPlus se réserve la faculté d'interrompre le service à tout moment moyennant un préavis de 48 heures à notifier y compris par courrier électronique à l'Utilisateur, et de suspendre momentanément le Service pour d'éventuelles interventions de maintenance ou de mise à jour.

## **12. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

12.1 Les informations d'état civil contenues dans le formulaire de souscription seront recueillies et archivées auprès de NetPlus dans le but de remplir les obligations fiscales et autres nécessaires à l'activation, à la gestion et/ou à la maintenance des services fournis par NetPlus. La nature de la collation des données n'est pas obligatoire. Un refus éventuel est sans conséquence mais pourrait entraîner l'absence d'exécution des obligations de NetPlus dans le cadre de la fourniture des services requis. Les données personnelles fournies directement ou indirectement par l'Utilisateur à NetPlus sont protégées par la loi portant dispositions relatives à la protection des personnes et autres sujets de droit au regard du traitement des données personnelles. Par conséquent, elles seront utilisées pour l'exécution pleine et entière du contrat et pour les utilisations prévues par la loi ou requises par les autorités compétentes.

## **13. REMBOURSEMENT**

13.1 Le programme « [30 jours satisfaits ou remboursés](#) » est valable pour une seule prestation par client et ce pendant les 30 premiers jours qui suivent la date de la 1ère commande.

Les prestations concernées par le programme « [30 jours satisfaits ou remboursés](#) » sont :

- Les forfaits SMTP annuels (1000.000 crédits, 2000.000 crédits, Crédit illimité et Illimité IV).
- Les abonnements annuels au service Tracking.
- La version Grand Compte de Mail Tracking.

L'approbation est accordée par la direction après avoir accepté les motifs de remboursement.

En cas d'un accord d'une demande de remboursement, le remboursement sera calculé sur la base des crédits utilisés. Toute réduction ou offre promotionnelle préalablement accordé devra être réglé pendant le remboursement.

## **14. DATE D'EFFET ET ÉCHÉANCE**

14.1 Le présent contrat prend effet entre les parties à compter de la date d'activation notifiée par courrier électronique jusqu'à l'échéance normale du contrat.

## **15. CHARGES FISCALES**

15.1 Toute charge fiscale découlant de l'exécution du contrat, y compris les éventuelles taxes sur les activités publicitaires, sont à la charge de l'utilisateur.

## **16. CLAUSE RÉGULATOIRE**

16.1 NetPlus se réserve le droit de déclarer le contrat résolu aux termes par simple notification écrite à envoyer par courrier électronique dans les cas d'inexécution des obligations contenues aux points : 4. PAIEMENT ET DÉFAUT DE PAIEMENT, 6. OBLIGATIONS, INTERDICTIONS ET RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR et 7. SÉCURITÉ. Les droits de NetPlus de percevoir une rémunération pour les services convenus demeurent dans tous les cas réservés, même s'ils n'ont pas été complètement utilisés.

## **17. JURIDICTION COMPÉTENTE**

17.1 Pour tout litige à naître ou découlant de l'exécution du présent contrat, les parties dérogent conventionnellement aux règles de compétence en faveur des tribunaux de Bizerte - Tunisie

**Dernière mise à jour : 30/05/2009**