

EmailGarage 6.0 campaign manager

Acceptable Use Policy

Introduction

Échanger des informations avec d'autres internautes est généralement une question de bon sens et de courtoisie envers autrui. La majorité des clients de LUON font preuve de bon sens pour adopter un comportement approprié. Il arrive toutefois de temps à autre que l'on envoie ou reçoive un courriel indésirable (communément appelé, au même titre que d'autres activités indésirables, un ABUS INTERNET). S'il n'apparaît pas toujours clairement si un tel courriel est innocent, fortuit ou intentionnel, certaines activités nécessiteront toutefois l'intervention de LUON, une filiale commerciale de LUON (ci-après dénommée « LUON »), comme le décrit ci-dessous le présent document. Les contraintes d'usage de nos systèmes s'appliquent aussi bien aux utilisateurs finaux qu'aux administrateurs de la messagerie électronique.

1. Définitions utilisées dans le présent document

« **Client** » – fait référence à l'entité commerciale avec laquelle LUON a conclu un accord pour des services de messagerie électronique. Chaque client peut disposer de plusieurs comptes.

« **Utilisateur final** » – fait référence à la personne, aux personnes ou à l'entité qui utilisent un compte spécifique (indiqué par un login unique) contrôlés par le Client.

« **Courriel** » – fait référence à tout transfert d'information provenant d'une messagerie électronique, par navigateur ou non, ou du EmailGarage 6.0 campaign manager, sans y être limité.

2. Règles générales d'usage

Quel que soit le type de service, LUON rejette sans exception toute pratique de diffusion massive de courriels indésirables de tout type, quel que soit leur contenu, et mettra tout en œuvre afin de stopper l'inondation de ce type de trafic sur Internet.

À cette fin et à d'autres fins similaires, LUON a institué les règles suivantes.

2.1. Diffusion massive de courriels indésirables (populairement appelé « Spam »)

Tout Client ou Utilisateur final, qui envoie des publicités ou des sollicitations, qu'elles soient commerciales ou autre, peut voir son compte suspendu et se voir refuser tout service supplémentaire.

Chaque Client de LUON est responsable de ses Utilisateurs finaux. Il s'assurera que tous les services fournis par LUON sont utilisés de manière appropriée. Le Client doit dès lors prendre les mesures adéquates afin de gérer l'utilisation des services fournis afin d'éviter au maximum tout abus de l'infrastructure de la messagerie électronique. Le Client doit également rendre publique toute information de contact et est tenu de répondre en temps opportun à toute plainte.

LUON considérera que toute plainte relative aux utilisateurs finaux du Client s'appliquera au Client.

Le personnel d'exploitation de LUON est habilité à suspendre immédiatement tout Utilisateur final ou tout Client afin de prévenir tout abus ou tout dommage occasionné à l'infrastructure de la messagerie électronique sans en aviser préalablement le Client ou l'Utilisateur final. Dans tel cas, le Client en sera informé dans les plus brefs délais.

Toute publicité ou sollicitation indésirable envoyée par d'autres réseaux mentionnant des comptes de messagerie électronique hébergés par LUON sera traitée comme si elle émanait du compte mentionné, sauf si suffisamment d'éléments permettent au personnel d'exploitation de LUON de penser que le message en question émane d'une personne n'ayant absolument aucun lien avec le compte en question.

De même, tout message envoyé au forum de discussion Usenet ou à tout autre forum en ligne mentionnant un compte de messagerie électronique hébergé par LUON et considéré comme étant inapproprié conformément aux règles déontologiques en vigueur sur ledit forum peut être traité de la même manière que la diffusion de courriels indésirables susmentionnée.

Les autres actions considérées comme de l'abus d'Internet et ne pouvant pas être tolérées sur la plate-forme de messagerie de LUON comprennent sans s'y limiter :

2.2. Chaînes de lettre et systèmes de vente pyramidale

De tels courriels fonctionnent (ou plutôt, ne fonctionnent pas vraiment) de la même manière que leurs cousins en papier. L'exemple le plus répandu de ce type de message électronique est la chaîne « MAKE-MONEY-FAST » (« gagner rapidement de l'argent »). Outre le fait d'engendrer une perte d'argent, ce type de message est illégal dans de nombreux pays.

2.3. Courriels commerciaux indésirables (UCE)

Les courriels commerciaux indésirables constituent du matériel publicitaire reçu par courrier électronique sans que le destinataire n'en ait fait la demande ou n'ait exprimé un quelconque intérêt envers l'élément faisant l'objet de la publicité.

Étant donné que de nombreux internautes utilisent une connexion par réseau commuté et dès lors paient pour le temps qu'ils passent en ligne, les publicités commerciales indésirables leur coûtent de l'argent et sont dès lors particulièrement malvenues.

Il est à noter que le simple fait de poster un message dans un quelconque groupe de discussion ne signifie pas que l'on marque un intérêt particulier, sauf bien entendu si l'auteur a expressément demandé qu'on lui envoie des informations par courrier électronique.

2.4. Diffusion massive de courriels indésirables (« spam »)

Similaire aux UCE susmentionnés, sans la volonté de vendre quoi que ce soit. L'unique but est généralement d'importuner les utilisateurs.

2.5. Faux en-têtes et/ou fausses adresses

Falsifier un en-tête ou un message consiste à envoyer un courriel de manière à ce qu'il apparaisse comme provenant d'un autre utilisateur ou d'un autre ordinateur, voire d'un ordinateur inexistant. Faire en sorte que les réponses à un courriel soient envoyées à un autre utilisateur ou à un autre ordinateur constitue également une falsification. Si, toutefois, l'autre utilisateur ou l'administrateur de l'autre ordinateur vous en a préalablement donné la permission, il n'y a évidemment pas de problème, et une route inverse « null » peut bien entendu être utilisée comme le prévoient les RFC concernés.

2.6. Bombardement (« Mail bombing »)

Le Mail bombing consiste à envoyer une multitude de courriels ou un courriel excessivement lourd dans le seul but d'importuner et/ou de se venger d'un autre internaute. Il s'agit à la fois d'un important gaspillage de ressources Internet partagées et d'un service sans valeur adressé au destinataire. LUON réagira toujours aux plaintes provenant de l'utilisateur d'une messagerie électronique (Client, Utilisateur final ou utilisateur externe).

En raison du temps nécessaire pour le télécharger, envoyer un courriel particulièrement lourd vers des sites sans l'accord préalable du destinataire peut provoquer un refus de service ou d'accès des courriels au site visé. Il est à noter que des pièces jointes binaires attachées au courriel risquent d'augmenter sa taille.

2.7. Attaques par saturation

Par attaque par saturation il y a lieu d'entendre toute activité visant à empêcher un hôte spécifique sur Internet de faire un usage complet et efficace de ses ressources. Cela comprend, sans s'y limiter :

- Bombarder une adresse de courriels de sorte que l'accès à Internet est rendu impossible, difficile ou coûteux
- Ouvrir un nombre excessif de connexions sur le même hôte
- Envoyer intentionnellement un courriel destiné à endommager l'ordinateur du destinataire
- Joindre à un courriel des programmes malveillants ou des virus
- Utiliser un serveur ou un relais SMTP sans autorisation

2.8. Inscription à une liste de diffusion

Il est interdit d'inscrire quiconque à une liste de diffusion ou à un service similaire sans son autorisation.

2.9. Contenu illicite

Il est interdit d'envoyer par courriel tout élément dont l'envoi ou la possession est illicite. Cela inclut tout message interdit conformément aux diverses lois et réglementations relatives aux messages transmis par un réseau public de télécommunication, notamment par téléphone.

2.10. Violation du droit d'auteur et de la propriété intellectuelle

Il est interdit d'envoyer par courrier électronique des messages faisant l'objet d'un droit d'auteur ou d'une propriété intellectuelle sauf si vous y êtes autorisé.

LUON coopérera toujours à toute enquête relative à des activités illicites dans laquelle serait impliquée notre infrastructure de messagerie électronique.

2.11. Courriels de taille inacceptable

Nous définissons tout courriel plus grand que 8Mb (pièces jointes incluses) comme un courriel de taille inacceptable. Il est à noter qu'en raison de l'encodage la taille des courriels augmente lorsqu'ils passent par Internet. Dans le souci de garantir la qualité de ses services à tous ses Clients, LUON se réserve le droit de supprimer tout courriel de taille inacceptable passant par son système de messagerie.

Dès lors que certains points susmentionnés concernent le contenu du courriel auquel LUON ne prête aucun intérêt, LUON contactera le Client en cas de plainte ou de problème d'abus Internet. Toutefois, si le Client ne prend pas les mesures appropriées pour arrêter l'Utilisateur final ou pour empêcher celui-ci de réitérer son acte d'abus Internet, LUON est habilité à prendre des mesures contre le Client afin de protéger ses autres Clients et leur permettre de profiter pleinement de ses services.

2.12. Filtrage des courriels entrant

En tant que propriétaire du matériel et des autres ressources utilisées pour fournir ses services, LUON a le droit de bloquer toute communication électronique provenant d'autres entités sur Internet. Les Clients devraient être informés qu'un tel blocage ou filtrage peut être exécuté si les membres du personnel d'exploitation de LUON désignés à cet effet l'estiment nécessaire (ou une tierce partie désignée par LUON et indiquée au Client). Dans la mesure du possible, la partie bloquée en sera avertie avant que le blocage ne soit effectué.

2.13. Activités illicites

Les services offerts ne peuvent être utilisés qu'à des fins légitimes. Toute transmission, distribution ou stockage de toute information, donnée ou matériel en violation des lois et réglementations locales, nationales, européennes et internationales est interdite. Cela comprend sans s'y limiter le matériel protégé par un droit d'auteur, par une marque, par un secret de fabrication ou par tout autre statut.

LUON se réserve le droit de coopérer avec les autorités chargées de l'application des lois et autres autorités judiciaires dans le cadre de toute enquête relative à des plaintes d'activités illicites. LUON ne fournira aucune information concernant ses Clients (à l'exception des informations réputées de notoriété publique, telles que la base de données WHOIS de interNIC) ou leurs Utilisateurs finaux à une tierce partie sauf sur présentation d'une ordonnance judiciaire émanant d'un gouvernement ou d'une entité légale disposant de sa propre juridiction. Le Client convient que l'appréciation de LUON concernant la validité d'une telle ordonnance sera considérée comme correcte et définitive.

2.14. Droit à des dommages-intérêts

LUON considère la plupart des cas de diffusion massive de courriels indésirables comme étant un vol de services et se réserve le droit de poursuivre les auteurs de cette diffusion devant les tribunaux.

LUON se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts (software, hardware et heures de main-d'œuvre) en cas de dégâts occasionnés à son réseau ou à son matériel nécessitant une quelconque réparation.

Si LUON l'estime opportun, le Client devra payer, à titre de compensation, €1000,00 minimum par plainte ou par notification selon laquelle le courrier émanant de nos serveurs sera bloqué par une tierce partie pour cause de Spam. En cas de plainte ou de notification, LUON justifiera son droit de réclamer des dommages-intérêts au Client par le truchement de la demande de compensation ou de la notification de blocage émanant de la tierce partie ainsi que des fichiers journaux concernés.

LUON avertira le Client de toute tentative avérée de Spam ou de toute plainte pour Spam engendrée par le Client ou par l'un de ses Utilisateurs finaux. Si le Client n'est pas en mesure d'arrêter les tentatives de Spam initiées par l'un de ses Utilisateurs finaux après le second avertissement, LUON a le droit de réclamer au Client le paiement d'un montant de €500,00 pour chaque tentative ultérieure de Spam. Les imprimés des fichiers journaux prouveront que le Client ou l'un de ses Utilisateurs finaux est à l'origine du Spam. Par tentative de Spam il y a lieu d'entendre toute tentative d'envoyer un courriel qui peut être identifié comme du Spam et pour lequel LUON a reçu au moins une plainte.

LUON se réserve en outre le droit de réclamer des dommages-intérêts exemplaires à titre de réparation pour toute perte due à une atteinte à sa réputation. Rien dans le présent document ne sera interprété comme limitant toute action ou toute mesure disponible que LUON peut prendre de quelque manière que ce soit dans le cadre de l'un des cas décrits ci-dessus. LUON se réserve le droit de prendre toute mesure supplémentaire qu'il estimera nécessaire dans le cadre de l'un des cas décrit ci-dessus, y compris et sans s'y limiter prendre des mesures pour obtenir le remboursement des frais occasionnés par l'identification des auteurs et leur suppression de son réseau ou de son système, et prélever des frais d'annulation afin de couvrir les frais de déconnexion dus aux cas cités dans le présent document. LUON se réserve en outre le droit de tout temps de prendre toutes les mesures disponibles en droit et en équité concernant les cas décrits ci-dessus.

La non-implémentation de l'une des règles mentionnées dans la présente ne constitue pas un consentement ou une dispense, et LUON se réserve le droit de faire appliquer ces règles à sa seule discrétion.

3. Règles spécifiques au produit

L'interface EmailGarage 6.0 campaign manager / List Manager est la clé d'accès à la liste de diffusion en termes de contenu et de fonctionnalité. Le fait d'avoir accès à cette interface permet d'avoir accès aux informations sur les membres de cette liste et de modifier le fonctionnement de l'outil. C'est pourquoi le Client /Administrateur de la liste ne fournira pas l'accès ou les droits d'accès à cette interface.

3.1. Les champs requis pour le courriel

Dans l'en-tête du courriel, les champs suivants doivent être correctement proposés et doivent être adressés valablement :

- « De »
- « Répondre à »
- « Propriétaire de la liste »

Les adresses de courriel doivent également accepter tout retour éventuel à l'expéditeur. Les Clients utilisant ou participant aux services de la liste de distribution de LUON doivent communiquer à LUON un contact « abus » pour pouvoir le contacter en cas de problème/plainte concernant la messagerie ou l'utilisation du service.

3.2. Activités illicites

Les services offerts ne peuvent être utilisés qu'à des fins légitimes. Toute transmission, distribution ou stockage de toute information, donnée ou matériel en violation des lois et réglementations locales, nationales, européennes et internationales est interdite. Cela comprend sans s'y limiter le matériel protégé par un droit d'auteur, par une marque, par un secret de fabrication ou par tout autre statut.

LUON se réserve le droit de coopérer avec les autorités chargées de l'application des lois et autres autorités judiciaires dans le cadre de toute enquête relative à des plaintes d'activités illicites. LUON ne fournira aucune information concernant ses Clients (à l'exception des informations réputées de notoriété publique, telles que la base de données WHOIS de interNIC) ou leurs Utilisateurs finaux à une tierce partie sauf sur présentation d'une ordonnance judiciaire émanant d'un gouvernement ou d'une entité légale disposant de sa propre juridiction. Le Client convient que l'appréciation de LUON concernant la validité d'une telle ordonnance sera considérée comme correcte et définitive.

3.3. Responsabilité

LUON désigne le Client comme étant le responsable final de l'utilisation des services EmailGarage 6.0 campaign manager / List Manager. Le Client est l'unique responsable de l'utilisation des services offerts par LUON. Cette responsabilité couvre le contenu et la taille des courriels transmis ainsi que l'incidence que ces derniers ont sur le fonctionnement et la charge des systèmes et des serveurs de courriel entrant. Cette responsabilité ne dépend pas du type de service presté. Le fait que le Client ne modère pas une liste de distribution ne le dispense pas de cette ou de toute autre responsabilité.

3.4. Confidentialité

LUON ne divulgue pas d'adresse de messagerie électronique ni toute autre information relative à ses clients. LUON ne partagera jamais de liste avec d'autres propriétaires de listes et ne vendra jamais ses listes de clients.

3.5. Charge excessive

LUON est habilitée à prendre des mesures dans le cas où une ou plusieurs listes de distribution généreraient une charge excessive sur ses systèmes, serveurs ou réseau. Il est recommandé au Client d'étaler l'utilisation des services de liste de distribution dans le temps afin de ne pas surcharger le système.

4. Accord du client

Vous recevrez votre nom d'utilisateur et le mot de passe correspondant dès que vous aurez accepté expressément les règles d'utilisation. L'utilisation de l'outil de gestion des e-mails EmailGarage implique que vous acceptez les directives générales énoncées dans ce document.

ACCORD DU CLIENT

Entreprise

Signature mandataire du client

Nom du client

Titre

Date