

Conditions particulières — GexMail

Conditions Particulières — version 1.0 — en vigueur depuis le 20/09/2026

Les présentes conditions particulières complètent les **conditions générales de vente et d'utilisation — Services de GROUPE SOCIATEX**, dont elles font partie intégrante. Elles ne régissent que ce qui est propre au Service GexMail.

Elles sont **annexées au devis ou au bon de commande** et signées par le CLIENT en même temps que celui-ci. Elles se distinguent des **conditions générales d'utilisation GexMail**, qui sont acceptées en ligne par chaque Utilisateur lors de sa première connexion et qui ne régissent que l'usage de l'application.

La **politique de lutte contre le spam** et l'**annexe relative au traitement des données à caractère personnel** sont annexées aux présentes et en font partie intégrante.

Les termes employés avec une majuscule ont le sens que leur donne l'article 1 des conditions générales, sauf définition contraire à l'article 1 ci-après.

Article 1 — Définitions propres au Service

GexMail : la plateforme d'envoi et de suivi de campagnes de communication électronique éditée et exploitée par le Prestataire, ci-après « la Plateforme ».

Compte : l'espace ouvert au nom du CLIENT sur la Plateforme, regroupant ses listes, ses campagnes, ses statistiques, ses Utilisateurs et son Solde.

Utilisateur : toute personne physique disposant d'identifiants d'accès au Compte du CLIENT, qu'elle soit salariée, mandataire ou prestataire de celui-ci.

Crédit : l'unité de décompte de l'usage de la Plateforme. Le Crédit est acquis par avance et consommé à l'émission des messages, selon le barème visé à l'article 7. Les Crédits se répartissent en Familles, dont le régime est fixé à l'article 6.2.

Famille de Crédits : l'ensemble des Crédits affectés à un même usage — le courrier électronique, le SMS, les fonctions assistées par intelligence artificielle de l'article 12. Les Crédits d'une Famille ne sont utilisables que pour l'usage correspondant.

Solde : pour une Famille de Crédits donnée, le nombre total de Crédits de cette Famille détenus par le CLIENT à un instant donné, tous achats confondus. Chaque Famille a son propre Solde, sa propre Date d'Expiration et sa propre

Date Plancher.

Achat Qualifiant : tout achat de Crédits d'une même Famille d'un montant au moins égal au seuil fixé à l'article 6.4, seul de nature à proroger la Date d'Expiration de cette Famille.

Date d'Expiration : la date au-delà de laquelle le Solde d'une Famille cesse d'être utilisable, déterminée selon l'article 6.

Date Plancher : la date du premier achat de Crédits d'une Famille effectué alors que le Solde de celle-ci était nul. Elle sert de point de départ au plafond de l'article 6.5, s'apprécie Famille par Famille et n'est réinitialisée que dans les conditions de cet article.

Campagne : tout envoi groupé de messages préparé et déclenché depuis la Plateforme.

Destinataire : toute personne à laquelle un message est adressé depuis le Compte du CLIENT.

Message Transactionnel : le message défini à l'article 4 de la politique de lutte contre le spam.

Facturation à l'Usage : le mode de facturation, décrit à l'article 8, applicable aux messages émis en l'absence de Solde suffisant.

Les Heures Ouvrées, le Ticket et l'Espace Client ont le sens que leur donne l'article 1 des conditions générales.

Article 2 – Objet et documents contractuels

2.1 Objet

Les présentes ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire met la Plateforme à la disposition du CLIENT et achemine, pour le compte de celui-ci, les messages qu'il émet.

Le Service n'est pas souscrit sous forme d'abonnement : il repose sur l'acquisition préalable de Crédits, dont le régime est fixé à l'article 6, et subsidiairement sur la Facturation à l'Usage de l'article 8. Les dispositions des conditions générales relatives à la durée, à la reconduction tacite, au préavis de non-reconduction et à la révision périodique des prix des Services à abonnement sont par conséquent sans objet, dans les conditions précisées à l'article 19.

2.2 Les quatre documents

Document	Qui l'accepte	Quand	Ce qu'il régit
----------	---------------	-------	----------------

Conditions générales de vente et d'utilisation – Services	Le CLIENT	À la signature du devis	Le socle commun à tous les Services : prix, paiement, responsabilité, résiliation, litiges
Conditions particulières GexMail (le présent document)	Le CLIENT	À la signature du devis	Le régime des Crédits, la facturation de l'usage, les obligations du CLIENT sur ses bases
Conditions générales d'utilisation GexMail	Chaque Utilisateur	À la première connexion, puis à chaque nouvelle version	L'usage de l'application : compte, identifiants, usages interdits, disponibilité
Politique de lutte contre le spam	Le CLIENT et chaque Utilisateur	Par annexion aux deux documents ci-dessus	Les règles de permission, le contenu des messages, la surveillance et les sanctions

Cette architecture répond à une nécessité pratique : la personne qui coche la case à l'écran n'est pas nécessairement celle qui a signé le devis. Les conditions générales d'utilisation lient l'Utilisateur, qui n'a pas le pouvoir d'engager financièrement le CLIENT ; les présentes lient le CLIENT, seul débiteur du prix.

L'acceptation des conditions générales d'utilisation par un Utilisateur n'emporte aucune souscription, aucune commande et aucun engagement financier pour le CLIENT. Réciproquement, la signature des présentes par le CLIENT ne dispense pas chacun de ses Utilisateurs d'accepter les conditions générales d'utilisation.

2.3 Ordre de priorité

En cas de contradiction, l'ordre de priorité fixé par l'article 2.3 des conditions générales s'applique, sous les réserves qu'il énonce. Entre les présentes et les conditions générales d'utilisation, les présentes prévalent pour tout ce qui touche au prix, au régime des Crédits et aux obligations financières.

La politique de lutte contre le spam a valeur contractuelle pleine et entière : elle n'est ni une charte, ni un document de recommandation. Elle distingue en son sein ce qui constitue une obligation sanctionnable de ce qui constitue une recommandation de délivrabilité.

Article 3 – Clientèle

Le Service GexMail est réservé aux **professionnels** agissant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ainsi qu'aux personnes morales de droit public ou privé.

Il n'est pas proposé aux consommateurs ni aux non-professionnels au sens de l'article liminaire du code de la consommation. La qualité de professionnel est vérifiée à l'ouverture du Compte, par la production d'un numéro d'identification au répertoire des entreprises ou d'un justificatif équivalent.

En conséquence, les dispositions des conditions générales expressément réservées aux consommateurs et aux non-professionnels – droit de rétractation, reconduction subordonnée au paiement, résiliation en trois clics, médiation de la consommation – ne trouvent pas à s'appliquer au présent Service.

Article 4 – Compte et Utilisateurs

4.1 Ouverture

Le Compte est ouvert au nom du CLIENT. Il peut être créé par le CLIENT lui-même, par le Prestataire sur commande ferme de celui-ci, ou par un tiers agissant pour son compte et dûment mandaté.

Lorsque le Compte est créé par un tiers, le CLIENT en devient titulaire dès la signature du devis. Le tiers créateur ne dispose d'aucun droit sur le Compte, ses listes ou son Solde.

4.2 Utilisateurs

Le CLIENT désigne les Utilisateurs autorisés et leur attribue des droits dans la Plateforme. Il lui appartient de retirer sans délai les accès d'un Utilisateur dont les fonctions ont pris fin.

Chaque Utilisateur dispose d'identifiants personnels, strictement confidentiels et non cessibles. Le CLIENT répond des actes de ses Utilisateurs comme des siens propres, y compris du contenu des campagnes qu'ils émettent et du respect par eux de la politique de lutte contre le spam.

Toute action réalisée au moyen des identifiants d'un Utilisateur est réputée accomplie par le CLIENT, sauf preuve d'une usurpation portée à la connaissance du Prestataire avant les faits.

4.3 Acceptation des conditions générales d'utilisation

L'accès effectif d'un Utilisateur à la Plateforme est subordonné à son acceptation des conditions générales d'utilisation GexMail. Cette acceptation est recueillie dans l'application et horodatée ; le Prestataire en conserve la trace, qui fait foi entre les parties dans les conditions de l'article 23 des conditions générales.

Il appartient au CLIENT de s'assurer que ses Utilisateurs sont habilités à accepter ces conditions pour l'usage qu'ils font de la Plateforme.

Article 5 – Description du Service

Le Service comprend, dans les limites du Plan ou de la configuration retenue au devis :

- l'hébergement des listes de contacts du CLIENT et les outils de segmentation associés ;
- la création, la prévisualisation, la programmation et l'émission de Campagnes par courrier électronique et par SMS ;
- l'acheminement des messages par l'intermédiaire des routeurs du Prestataire et de ses sous-traitants ;
- la gestion automatique des désabonnements, des oppositions et des rebonds ;
- la création et l'hébergement des pages d'atterrissage du CLIENT, ainsi que des pages système de désinscription, de gestion des préférences et de recueil du consentement ;
- la création et l'hébergement de formulaires de collecte de contacts, et leur intégration sur les sites du CLIENT ;
- les automatisations – déclencheurs et séquences – permettant l'émission de messages à la survenance d'un événement ;
- les statistiques d'acheminement, d'ouverture, de clic, de rebond et de désabonnement ;
- les fonctions assistées par intelligence artificielle décrites à l'article 12, qui consomment des Crédits dans les conditions de l'article 12.6 ;
- l'export des listes et des statistiques dans les conditions de l'article 15 ;
- l'accès au support dans les conditions de l'article 11 des conditions générales.

Les pages d'atterrissage, les formulaires et les automatisations sont inclus sans supplément de prix, dans la limite d'un **usage raisonnable** dont les seuils figurent à la grille tarifaire. Le dépassement de ces seuils donne lieu à l'information du CLIENT et, à défaut de régularisation dans un délai de trente (30) jours, à la limitation du nombre de composants concernés. Il n'affecte ni les pages système mentionnées ci-dessus, ni les messages relevant d'une obligation légale, qui demeurent illimités et gratuits.

Le Service **ne comprend pas** : la fourniture ou la qualification de bases de contacts, la rédaction des contenus, la conception graphique des modèles, le paramétrage des enregistrements DNS du CLIENT, ni la conduite opérationnelle des campagnes, sauf prestation distincte expressément commandée.

Article 6 – Régime des Crédits

6.1 Nature du Crédit

Le Crédit est un **droit d'usage prépayé du Service**. Il n'est ni une monnaie électronique, ni un titre de paiement, ni une créance en numéraire. Il n'est utilisable qu'auprès du Prestataire, pour l'usage de la Plateforme, et ne peut en aucun cas être converti en espèces, cédé à un tiers, échangé ni transféré vers un autre Compte, sauf accord exprès et écrit du Prestataire.

L'achat de Crédits ne constitue pas un abonnement et n'emporte aucun engagement de durée, aucune reconduction et aucun préavis de résiliation.

6.2 Familles de Crédits et Solde

Les Crédits se répartissent en trois Familles : le **courrier électronique**, le **SMS** et les **fonctions assistées par intelligence artificielle**. Au sein de chaque Famille, les Crédits acquis par le CLIENT sont regroupés en un **Solde unique**, quels que soient la date et le montant des achats auxquels ils se rapportent. Il n'est tenu ni lots distincts, ni files d'attente, ni ordre de consommation entre achats successifs d'une même Famille.

Les Familles sont **étanches** : les Crédits d'une Famille ne peuvent être ni convertis, ni transférés vers une autre Famille, ni utilisés pour un usage relevant d'une autre Famille. Les articles 6.3 à 6.9 s'appliquent distinctement à chaque Famille.

Chaque Solde est consultable à tout instant dans la Plateforme, avec sa Date d'Expiration et l'historique des achats et des consommations.

6.3 Durée de validité

Le Solde d'une Famille est utilisable pendant **douze (12) mois** à compter du dernier Achat Qualifiant portant sur cette Famille, sous réserve du plafond fixé à l'article 6.5.

La Date d'Expiration applicable à chaque Solde est affichée en permanence dans la Plateforme et rappelée sur chaque facture d'achat de Crédits.

6.4 Prorogation — l'Achat Qualifiant

Tout achat de Crédits d'une Famille d'un montant au moins égal à **50 € HT** proroge la Date d'Expiration de l'intégralité du Solde de cette Famille à douze (12) mois à compter de la date de cet achat. Il est sans effet sur la Date d'Expiration des autres Familles.

Un achat d'un montant inférieur à ce seuil **ne proroge pas** la Date d'Expiration. Les Crédits acquis à cette occasion s'ajoutent au Solde de leur Famille et suivent la Date d'Expiration en vigueur pour celle-ci.

6.5 Plafond de validité

La Date d'Expiration d'une Famille ne peut en aucun cas être reportée au-delà de **vingt-quatre (24) mois à compter de la Date Plancher de cette Famille**.

La Date Plancher est, pour chaque Famille, la date du premier achat de Crédits de cette Famille effectué alors que son Solde était nul. Elle demeure inchangée tant que ce Solde reste positif. Elle est réinitialisée lorsque ce Solde atteint zéro, au premier achat suivant.

En pratique, la Date d'Expiration est déterminée par la formule suivante, appliquée à chaque Achat Qualifiant, Famille par Famille :

Date d'Expiration = la plus proche des deux dates suivantes :

- date de l'Achat Qualifiant + 12 mois ;
- Date Plancher + 24 mois.

6.6 Exemple

L'exemple suivant est donné pour un seuil d'Achat Qualifiant fixé à 50 € HT. Il est illustratif et ne vaut pas stipulation contractuelle. Il porte sur une seule Famille de Crédits ; chaque Famille suit le même mécanisme, indépendamment des autres.

Date	Opération	Date Plancher	Date d'Expiration	Explication
01/01/2026	Achat 500 € (Solde nul avant achat)	01/01/2026	01/01/2027	Premier achat : la Date Plancher est posée.
01/06/2026	Achat 100 €	01/01/2026	01/06/2027	Achat Qualifiant : prorogation de 12 mois. Le plafond (01/01/2028) n'est pas atteint.

15/03/2027	Achat 200 €	01/01/2026	01/01/2028	Achat Qualifiant, mais 15/03/2028 dépasse le plafond : la Date d'Expiration est ramenée au plafond.
10/05/2027	Achat 20 €	01/01/2026	01/01/2028	Montant inférieur au seuil : aucune prorogation. Les 20 € de Crédits s'ajoutent au Solde.
01/01/2028	Expiration	01/01/2026	—	Le Solde résiduel expire. Le compteur est remis à zéro.
20/02/2028	Achat 300 € (Solde nul)	20/02/2028	20/02/2029	Nouvelle Date Plancher, nouveau cycle de 24 mois.

6.7 Information du CLIENT

Le Prestataire informe le CLIENT de l'approche de chaque Date d'Expiration par un message adressé à l'adresse de contact du Compte et par un bandeau dans la Plateforme, soixante (60) jours, trente (30) jours et sept (7) jours avant celle-ci.

Ces rappels indiquent la Famille et le Solde concernés, la Date d'Expiration, le montant du seuil d'Achat Qualifiant et l'effet d'un tel achat sur la Date d'Expiration compte tenu du plafond.

Le défaut d'envoi de ces rappels, lorsqu'il est imputable au Prestataire, ouvre droit à la prorogation de trente (30) jours de la Date d'Expiration concernée sur simple demande du CLIENT formulée dans les trois (3) mois de l'expiration.

6.8 Expiration

À la Date d'Expiration d'une Famille, les Crédits non consommés de cette Famille sont **définitivement perdus et ne donnent lieu à aucun remboursement**, ni à aucun avoir, ni à aucun report.

Le CLIENT reconnaît que cette caducité est la contrepartie du tarif prépayé, lequel est inférieur au tarif de la Facturation à l'Usage prévue à l'article 8, et qu'il a été mis en mesure d'en prévenir la survenance par les rappels de l'article 6.7 et par un Achat Qualifiant.

L'expiration d'un Solde n'emporte ni clôture du Compte, ni suppression des listes, des campagnes et des statistiques du CLIENT, qui demeurent accessibles et exportables dans les conditions de l'article 15.

6.9 Cas dans lesquels un remboursement est dû

Par exception à l'article 6.8, les Crédits non consommés, toutes Familles confondues, sont remboursés au CLIENT, au prix effectivement payé pour ceux-ci :

- lorsque le Prestataire met fin au Service, en cesse l'exploitation ou en modifie substantiellement les caractéristiques essentielles ;
- lorsque le CLIENT résilie en application de l'article 21 des conditions générales à la suite d'une modification qu'il n'a pas acceptée, ou en application de l'article 11.5 des présentes ;
- lorsque le Prestataire résilie le contrat pour un motif autre qu'un manquement du CLIENT ;
- lorsque l'impossibilité de consommer les Crédits résulte d'une indisponibilité du Service imputable au Prestataire, à concurrence de la durée de celle-ci.

Le remboursement intervient dans les trente (30) jours de la demande, par le moyen de paiement utilisé lors de l'achat ou par virement.

Article 7 – Décompte des Crédits

7.1 Barème

Le nombre de Crédits consommés par message dépend du canal et, pour le SMS, de la longueur du message et de la destination. Chaque message consomme des Crédits de la Famille correspondant à son canal ; les fonctions de l'article 12 consomment des Crédits de la Famille « intelligence artificielle ». Le barème applicable est celui de la grille tarifaire GexMail en vigueur au jour de l'émission, consultable sur le site Internet sociatex.com et communiquée sur demande.

Le barème est un document non contractuel et versionné : il ne crée aucune obligation par lui-même et ne peut déroger aux présentes. Sa modification obéit à l'article 9.3.

7.2 Fait générateur

Le Crédit est consommé à l'émission du message par la Plateforme, c'est-à-dire à sa remise au routeur, et non à sa réception par le Destinataire.

Ne sont pas décomptés :

- les messages rejetés par la Plateforme avant émission, notamment pour adresse syntaxiquement invalide, adresse désabonnée, adresse figurant en liste de suppression, ou doublon au sein d'une même Campagne ;
- les messages non émis du fait d'une interruption du Service imputable au Prestataire ;

- les messages de test adressés aux adresses de contrôle déclarées dans le Compte, dans la limite de 25 par Compte sur 24 heures glissantes et de 5 destinataires par test ; les Comptes ouverts à titre d'essai ou de démonstration relèvent de limites plus restrictives, indiquées dans la Plateforme.

Sont décomptés, et ne donnent lieu à aucun re-créditement :

- les messages émis puis rejetés par le serveur du Destinataire, quel que soit le motif du rejet, y compris le rebond dur ;
- les messages émis puis classés en courrier indésirable par le fournisseur de messagerie du Destinataire ;
- les messages émis à une adresse inexacte fournie par le CLIENT ;
- les messages émis à la suite d'une erreur de segmentation, de paramétrage ou de déclenchement imputable au CLIENT ou à l'un de ses Utilisateurs.

7.3 Annulation d'une Campagne en cours

Le CLIENT peut interrompre une Campagne en cours d'émission depuis la Plateforme. Les messages déjà remis au routeur au moment de l'interruption demeurent décomptés ; ceux qui ne l'ont pas encore été ne le sont pas.

7.4 Erreur de décompte

Le CLIENT peut contester un décompte dans un délai de **trente (30) jours** à compter de l'émission. Le Prestataire procède aux vérifications et re-crédite le Solde de la Famille concernée s'il est établi que le décompte procède d'une erreur de la Plateforme.

Le re-créditement s'opère en Crédits et non en numéraire, sauf lorsque ce Solde a expiré entre-temps.

Article 8 – Facturation à l'Usage

8.1 Principe

Lorsque le Solde de la Famille concernée est insuffisant pour couvrir l'émission d'une Campagne, et si le CLIENT a expressément activé cette faculté dans son Compte, les messages excédentaires sont émis et facturés a posteriori selon le mode de la **Facturation à l'Usage**.

En l'absence d'activation expresse de cette faculté, l'émission est **bloquée** et le CLIENT invité à recharger le Solde concerné. Le blocage pour Solde insuffisant n'engage pas la responsabilité du Prestataire.

8.2 Tarif

Les messages relevant de la Facturation à l'Usage sont facturés au tarif unitaire du barème en vigueur, majoré de vingt-cinq pour cent (25 %).

Cette majoration est la contrepartie de l'absence de prépaiement et du risque de crédit qu'elle fait peser sur le Prestataire. Elle n'est ni une pénalité, ni une indemnité.

8.3 Émission de la facture et paiement

Les messages relevant de la Facturation à l'Usage font l'objet d'une facture unique établie à la fin de chaque mois civil et récapitulant les émissions du mois écoulé.

Cette facture est payable dans les conditions de l'article 7 des conditions générales. Le défaut de paiement produit les effets prévus à l'article 7.6 de celles-ci.

8.4 Plafond

Le CLIENT peut fixer dans son Compte un **plafond mensuel de Facturation à l'Usage**. La Plateforme bloque les émissions excédant ce plafond.

En l'absence de plafond fixé par le CLIENT, le Prestataire peut fixer un plafond de prudence, qu'il porte à la connaissance du CLIENT et qu'il relève sur demande de celui-ci.

Article 9 — Prix

9.1 Grille tarifaire

Les prix des packs de Crédits, le barème de consommation par canal et le montant du seuil d'Achat Qualifiant figurent à la **grille tarifaire GexMail**, document distinct, daté et versionné, annexé au devis et consultable sur le site Internet sociatex.com ou sur la Plateforme.

Les prix s'entendent en euros hors taxes. Ils varient selon le volume de Crédits commandés, dans les conditions de dégressivité indiquées à la grille.

9.2 Prix applicable

Le prix applicable à un achat de Crédits est celui de la grille en vigueur au jour de la commande, ou celui d'un devis en cours de validité accepté par le CLIENT.

Le barème de consommation applicable à un message est celui de la grille en vigueur au jour de l'émission de ce message.

9.3 Modification

Le Prestataire peut modifier la grille tarifaire. La modification est portée à la connaissance du CLIENT par courriel et dans la Plateforme avec un préavis de trente (30) jours.

La modification ne produit effet que pour l'avenir. Elle n'affecte pas :

- les Crédits déjà acquis, qui demeurent consommables selon le nombre d'unités acquises ;
- les devis en cours de validité acceptés par le CLIENT ;
- le seuil d'Achat Qualifiant applicable à un Solde en cours, qui demeure celui en vigueur au jour du dernier Achat Qualifiant.

Lorsque la modification porte sur le barème de consommation et se traduit par une augmentation du nombre de Crédits consommés par message, le CLIENT dont le Solde de la Famille concernée est positif peut, dans les trente (30) jours du préavis, demander le remboursement de ce Solde non consommé au prix effectivement payé.

Article 10 – Obligations du CLIENT

10.1 Bases de données

Le CLIENT garantit que les adresses et numéros qu'il importe, saisit ou collecte au moyen de la Plateforme ont été obtenus dans les conditions fixées par la politique de lutte contre le spam, et notamment qu'il dispose de la preuve du consentement de chaque Destinataire personne physique.

Il lui appartient d'assurer la mise à jour de ses listes, de définir et d'appliquer les durées de conservation des données qu'elles contiennent, et de supprimer les données devenues obsolètes ou dont la finalité est épuisée.

Le Prestataire n'opère aucun contrôle a priori sur l'origine des bases importées. L'absence de contrôle ne vaut ni approbation, ni garantie, ni renonciation à se prévaloir d'un manquement.

10.2 Données sensibles

Il est interdit au CLIENT de faire figurer dans ses listes, dans ses champs personnalisés ou dans le contenu de ses messages des données relevant de l'article 9 du RGPD – origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, données génétiques ou biométriques, données de santé, vie ou orientation sexuelle – ainsi que des données relatives à des condamnations pénales, des numéros de sécurité sociale ou des numéros de carte bancaire.

Cette interdiction est de portée absolue : elle ne souffre pas d'exception tirée du consentement des personnes concernées, la Plateforme n'étant pas conçue ni homologuée pour de tels traitements.

10.3 Contenus

Le CLIENT est seul responsable des contenus qu'il diffuse. Il garantit détenir les droits nécessaires sur les textes, images, marques, logos, polices et vidéos qu'il incorpore à ses messages, et que ceux-ci sont conformes à la réglementation applicable à son activité.

10.4 Adéquation du Service

Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des caractéristiques du Service et avoir vérifié qu'elles répondent à ses besoins, le cas échéant à l'issue d'une période d'essai ou d'une démonstration.

Cette déclaration ne décharge pas le Prestataire de son devoir de conseil, dont l'étendue s'apprécie au regard des informations que le CLIENT lui a effectivement communiquées sur son projet.

Article 11 – Politique anti-spam, surveillance et sanctions

11.1 Valeur contractuelle

La politique de lutte contre le spam, annexée aux présentes, fait partie intégrante du contrat. Le CLIENT en répond pour lui-même et pour chacun de ses Utilisateurs.

11.2 Surveillance

Le Prestataire contrôle les indicateurs d'acheminement dans les conditions de l'article 8 de la politique de lutte contre le spam. Ce contrôle porte sur des indicateurs et des métadonnées et ne comporte pas de lecture systématique du contenu des messages.

11.3 Mesures graduées

Les manquements sont sanctionnés selon l'échelle graduée de l'article 10 de la politique de lutte contre le spam : alerte, demande de justification, limitation de débit, suspension des envois, suspension du Compte, résiliation.

Toute mesure est notifiée au CLIENT avec l'indication de son motif et des conditions de sa levée. Le CLIENT peut présenter ses observations, auxquelles le Prestataire répond de manière motivée.

11.4 Sort des Crédits en cas de résiliation pour

manquement

En cas de résiliation prononcée par le Prestataire pour un **manquement grave** au sens de l'article 10.4 de la politique de lutte contre le spam, les Crédits non consommés, toutes Familles confondues, sont acquis au Prestataire à titre de dommages et intérêts forfaitaires.

11.5 Modification de la politique

La politique de lutte contre le spam peut être modifiée dans les conditions de son article 12. Lorsque la modification restreint substantiellement les usages jusqu'alors permis, le CLIENT peut résilier sans frais dans le délai de préavis et obtenir le remboursement de ses Soldes non consommés au prix effectivement payé.

Article 12 – Fonctions assistées par intelligence artificielle

12.1 Objet

La Plateforme met à disposition du CLIENT des fonctions d'assistance reposant sur un modèle de langage : aide à la rédaction d'objets et de contenus, reformulation, suggestion de segments, assistance au paramétrage.

Ces fonctions sont mises en œuvre par l'intermédiaire de Mistral AI – 952 418 325 R.C.S. Paris, sous-traitant ultérieur du Prestataire, dont les serveurs sont situés dans l'Union européenne.

12.2 Ce qui est transmis

Aucune donnée de contact du CLIENT n'est transmise au fournisseur du modèle. Les listes, adresses électroniques, numéros de téléphone, noms de Destinataires et données des champs personnalisés ne quittent pas la Plateforme à cette occasion.

Seules sont transmises les instructions saisies par l'Utilisateur, des statistiques anonymisées et agrégées de vos campagnes, la structure même de votre base de données (à travers les noms de vos champs personnalisés par exemple) et, le cas échéant, le corps du contenu qu'il demande à faire rédiger ou reformuler, à l'exclusion de toute variable de personnalisation résolue.

12.3 Obligation du CLIENT

Il est interdit à l'Utilisateur de saisir dans les invites des données à caractère personnel, et en particulier des données relatives à des Destinataires identifiés ou identifiables, ainsi que toute donnée sensible au sens de l'article 10.2.

Le respect de cette interdiction relève du CLIENT, la Plateforme ne pouvant contrôler la teneur des invites saisies. Un rappel de cette interdiction est affiché à proximité de la zone de saisie.

12.4 Paramétrage du service tiers

Le Prestataire s'engage à maintenir, pendant toute la durée du contrat, le paramétrage suivant auprès du fournisseur du modèle :

- **entraînement désactivé** : les données transmises ne sont pas utilisées pour l'entraînement ou l'amélioration des modèles ;
- **rétenion zéro activée** : les données transmises ne sont pas conservées au-delà du traitement de la requête ;
- **modèles expérimentaux non activés** : aucune fonction relevant d'un programme d'expérimentation soumis à des conditions dérogatoires n'est utilisée.

Toute modification de l'un de ces paramètres par le fournisseur est portée à la connaissance du CLIENT sans délai. Si elle ne peut être rétablie, le Prestataire suspend les fonctions concernées jusqu'à rétablissement, sans que cette suspension ouvre droit à indemnité ni ne constitue une modification substantielle du Service.

12.5 Absence de garantie sur les productions

Les contenus produits par ces fonctions sont des suggestions. Ils ne sont ni vérifiés, ni garantis exacts, ni garantis exempts de droits de tiers. Il appartient au CLIENT de les relire, de les corriger et de s'assurer de leur licéité avant toute diffusion.

Le CLIENT demeure l'auteur et le responsable du contenu de ses messages, quelle que soit l'assistance dont il a bénéficié pour les rédiger.

12.6 Facturation

Les fonctions du présent article consomment des Crédits de la Famille « intelligence artificielle », selon le barème de la grille tarifaire en vigueur au jour de la génération.

Le Crédit est consommé à la production de la suggestion. Une génération qui n'aboutit pas, du fait de la Plateforme ou du fournisseur du modèle, n'est pas décomptée.

Le CLIENT peut désactiver ces fonctions pour l'ensemble de son Compte dans les réglages de celui-ci. La désactivation n'emporte pas la perte des Crédits de cette Famille, qui demeurent soumis à l'article 6.

Article 13 – Délivrabilité et disponibilité

13.1 Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens** quant à l'acheminement des messages. Il ne garantit ni la remise effective d'un message à son Destinataire, ni son classement en boîte de réception, ni aucun taux d'ouverture, de clic ou de délivrabilité.

La décision de délivrer, de retarder, de classer en courrier indésirable ou de rejeter un message appartient au fournisseur de messagerie ou à l'opérateur du Destinataire, sur lequel le Prestataire n'a aucun pouvoir.

13.2 Facteurs relevant du CLIENT

La délivrabilité dépend pour une part déterminante de facteurs relevant du CLIENT : qualité et fraîcheur de ses listes, pertinence de ses contenus, fréquence de ses envois, configuration des enregistrements DNS de son domaine, réputation de celui-ci.

Le Prestataire met à disposition du CLIENT les indicateurs lui permettant d'apprécier ces facteurs et l'alerte en cas de dégradation, dans les conditions de l'article 8 de la politique de lutte contre le spam.

13.3 Disponibilité

Le Prestataire met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité de la Plateforme. **Aucun engagement chiffré de disponibilité n'est souscrit au titre des présentes, sauf stipulation contraire du devis.**

Les interruptions résultant de la saturation des réseaux, d'une défaillance d'un opérateur tiers, d'une attaque informatique ou d'un cas de force majeure ne sont pas imputables au Prestataire.

13.4 Maintenance

Les opérations de maintenance programmée sont réalisées de préférence en dehors des Heures Ouvrées. Le CLIENT en est informé au moins 24 heures à l'avance par courriel et dans la Plateforme, sauf urgence de sécurité.

Lorsqu'une opération de maintenance implique un transfert de données vers une autre infrastructure, le Prestataire en assure la sauvegarde préalable et l'intégrité.

Article 14 – Données à caractère personnel

14.1 Rôle des parties

Pour les données des Destinataires que le CLIENT importe, collecte ou traite au moyen de la Plateforme, le CLIENT est responsable du traitement et le Prestataire est sous-traitant au sens de l'article 4 du RGPD.

Il en résulte notamment que le CLIENT détermine seul les finalités et les moyens du traitement, choisit les destinataires, définit les durées de conservation, répond des bases légales invoquées et traite les demandes d'exercice de droits qui lui sont adressées.

Pour les données relatives aux Utilisateurs du CLIENT – identifiants, journaux de connexion, traces d'acceptation des conditions générales d'utilisation – ainsi que pour les données de facturation et pour les traitements de sécurité et de lutte contre les abus, le Prestataire est responsable du traitement.

14.2 Acte de sous-traitance

Les obligations du Prestataire en qualité de sous-traitant sont définies par l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel commune à l'ensemble des Services, annexée aux présentes. Cette annexe constitue l'acte juridique exigé par l'article 28.3 du RGPD.

L'annexe mini-DPA figurant à l'annexe 1 des conditions générales d'utilisation GexMail version 1.0 est abrogée et remplacée par cette annexe commune.

14.3 Sous-traitants ultérieurs

Le Prestataire recourt, pour l'exécution du Service, aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Sous-traitant	Prestation	Localisation des données
SMTP2GO	Acheminement des courriers électroniques	Union européenne
SMSTools	Acheminement des SMS	Union européenne
Mistral AI	Fonctions assistées par IA (art. 12) – aucune donnée de contact transmise	Union européenne
Hetzner	Hébergement de la machine virtuelle de la Plateforme	Union européenne
GRUPE SOCIATEX – infrastructure propre	Hébergement de la Plateforme – migration prévue	France – centre de données CELESTE

Le CLIENT autorise le recours à ces sous-traitants. Toute adjonction ou tout remplacement est porté à sa connaissance préalablement, dans les conditions et avec le droit d'opposition prévus par l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel.

14.4 Transferts hors Union européenne

Les traitements sont réalisés dans l'Union européenne. Si un transfert hors Union européenne devait intervenir, il serait encadré par l'un des instruments du chapitre V du RGPD et porté à la connaissance du CLIENT préalablement, conformément à l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel.

14.5 Analyse des campagnes

Le Prestataire traite les indicateurs d'acheminement, d'ouverture, de clic, de rebond et de désabonnement pour le compte et sur instruction du CLIENT, afin de lui restituer les statistiques de ses Campagnes.

Il traite en outre ces mêmes indicateurs, sous forme agrégée et non identifiante, pour son propre compte, aux seules fins de lutte contre les abus, de protection de la réputation de ses infrastructures et d'amélioration du Service. Ce traitement repose sur son intérêt légitime et ne permet pas la réidentification des Destinataires.

14.6 Communication à des tiers

Le Prestataire ne communique les données du CLIENT à aucun tiers, hors ses sous-traitants ultérieurs, sauf :

- sur instruction écrite du CLIENT ;
- en exécution d'une réquisition judiciaire ou d'une demande d'une autorité compétente, auquel cas il en informe le CLIENT sans délai, sauf interdiction légale.

Article 15 – Réversibilité et restitution des données

Conformément à l'article 15 des conditions générales, la réversibilité du Service GexMail s'opère selon les modalités suivantes.

Point	Modalité propre à GexMail
-------	---------------------------

Ce qui est restituable	Listes de contacts et champs personnalisés ; historique des désabonnements et des oppositions ; contenus et modèles de Campagnes ; statistiques d'acheminement par Campagne ; journal des consommations de Crédits.
Ce qui ne l'est pas	Les modèles de scoring et de réputation internes ; les journaux techniques des routeurs ; les données agrégées non identifiantes de l'article 14.5.
Format	CSV (UTF-8, séparateur point-virgule) pour les listes, les désabonnements et les statistiques ; HTML pour les contenus et modèles.
Comment	Export en autonomie depuis la Plateforme, à tout moment et sans frais, y compris pendant une suspension des envois. Fonction « Export » accessible depuis chaque liste et depuis l'espace de réversibilité du Compte.
Quand	À tout moment pendant le contrat. Après sa fin, les données demeurent exportables pendant trente (30) jours conformément à l'article 15 des conditions générales.
Assistance	Sur demande, le Prestataire assiste le CLIENT dans l'export, au tarif des prestations de support en vigueur. Un export réalisé par le Prestataire à la demande du CLIENT est gratuit lorsque la Plateforme n'est plus accessible du fait du Prestataire.
Piège à éviter	L'historique des désabonnements et des oppositions doit impérativement être exporté et repris chez le nouveau prestataire. À défaut, le CLIENT réécrirait à des personnes s'étant opposées, ce qui constituerait un manquement de sa part à l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques.

Au-delà du délai de trente (30) jours, les données sont supprimées dans les conditions de l'article 15 des conditions générales et de l'annexe relative au traitement des données à caractère personnel. Le Prestataire délivre une attestation de suppression sur demande.

Article 16 – Compte inactif

Est réputé inactif le Compte dont les Soldes sont nuls ou expirés et depuis lequel aucun message n'a été émis et aucune connexion n'a eu lieu pendant douze (12) mois consécutifs.

Le Prestataire informe le CLIENT de l'inactivité de son Compte et de la suppression envisagée par un message adressé à l'adresse de contact du Compte, au moins trente (30) jours avant celle-ci. Le CLIENT peut s'y opposer ou exporter ses données pendant ce délai.

À l'expiration de ce délai, le Compte et les données qu'il contient sont supprimés. Les données de facturation sont conservées pour la durée prévue par les obligations comptables et fiscales.

Un Solde expiré ne fait pas obstacle par lui-même au maintien du Compte tant que celui-ci demeure actif au sens du premier alinéa.

Article 17 – Propriété intellectuelle et référence commerciale

17.1 Propriété de la Plateforme

La Plateforme, son code source, son architecture, ses interfaces et sa documentation demeurent la propriété exclusive du Prestataire. Le CLIENT bénéficie d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non cessible, pour la durée du contrat et pour les besoins de son activité.

Il lui est interdit de reproduire, décompiler, adapter, commercialiser ou mettre à disposition de tiers tout ou partie de la Plateforme, sous réserve des exceptions légales d'ordre public.

17.2 Données et contenus du CLIENT

Les listes, contenus, modèles et statistiques du CLIENT demeurent sa propriété. Le Prestataire n'acquiert sur eux aucun droit autre que celui nécessaire à l'exécution du Service.

17.3 Référence commerciale

Le Prestataire peut citer le nom et reproduire le signe distinctif du CLIENT au titre de ses références commerciales.

Le CLIENT peut s'y opposer à tout moment et sans motif, par simple demande écrite. Le Prestataire cesse alors toute nouvelle utilisation dans un délai de trente (30) jours et retire la référence de ses supports en ligne ; il n'est pas tenu de retirer les supports imprimés déjà diffusés.

Article 18 – Durée et fin du Service

18.1 Durée

Le contrat prend effet à l'ouverture du Compte et se poursuit tant que celui-ci demeure ouvert. Il n'est assorti d'aucune durée minimale, d'aucune reconduction tacite et d'aucun préavis de résiliation.

18.2 Résiliation par le CLIENT

Le CLIENT peut clôturer son Compte à tout moment depuis la Plateforme ou par simple demande écrite. La clôture prend effet à la date demandée et au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrés.

La clôture entraîne la perte des Soldes non consommés, sauf dans les cas de l'article 6.9. Le CLIENT est averti de cette conséquence avant confirmation, avec l'indication des Soldes concernés.

18.3 Résiliation par le Prestataire

Le Prestataire peut résilier le contrat dans les conditions de l'article 11.3 en cas de manquement, ou moyennant un préavis de trois (3) mois pour tout autre motif. Dans ce dernier cas, les Soldes non consommés sont remboursés conformément à l'article 6.9.

18.4 Effets de la fin du contrat

La fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, emporte cessation immédiate des émissions et ouverture de la période de réversibilité de l'article 15.

Les sommes dues au titre de la Facturation à l'Usage demeurent exigibles. Lorsqu'un Solde est remboursé, les sommes dues sont déduites du remboursement.

Article 19 – Articulation avec les conditions générales

Le tableau suivant récapitule, pour les stipulations des conditions générales dont l'application appelle une précision, le régime applicable au Service GexMail. Il est donné à titre de repère et ne modifie pas les conditions générales.

Stipulation des conditions générales	Application à GexMail
Art. 6 – Durée, reconduction tacite, préavis	Sans objet. Le Service n'est pas souscrit sous forme d'abonnement (art. 2.1 et 18.1 des présentes).

Art. 7.2 – Périodicité de facturation	Sans objet. Les Crédits sont payés à la commande. La Facturation à l'Usage est mensuelle et à terme échu (art. 8.3).
Art. 7.3 – Prélèvement SEPA le 20	Applicable aux seules factures de Facturation à l'Usage, lorsqu'un mandat a été signé.
Art. 7.6 – Défaut de paiement et suspension	Applicable aux factures de Facturation à l'Usage. La suspension n'emporte pas déchéance des Soldes (art. 11.4).
Art. 8 – Révision annuelle sur indice Syntec	Sans objet. Le prix n'est pas révisé par indexation mais modifié pour l'avenir dans les conditions de l'article 9.3 des présentes.
Art. 9 – Ajout et retrait d'Unités Facturées	Sans objet. Le Service ne comporte pas d'Unités Facturées récurrentes. L'ajustement du volume s'opère par l'achat de Crédits.
Art. 11 – Responsabilité	Applicable. L'article 13 des présentes précise l'objet de l'obligation de moyens propre à l'acheminement.
Art. 15 – Sort des données	Applicable. L'article 15 des présentes en définit les modalités propres à GexMail.
Art. 21 – Modification des conditions générales	Applicable. La modification de la grille tarifaire obéit en outre à l'article 9.3 des présentes, et celle de la politique anti-spam à l'article 11.5.
Art. 22 – Médiation de la consommation	Sans objet. Le Service est réservé aux professionnels (art. 3).
Art. 24 – Juridiction	Applicable. Tribunal de commerce de Paris.