

Conditions générales et conditions d'utilisation, Politiques de confidentialité et API et accord de service du groupe Maxony

Introduction	3
Conditions générales et conditions d'utilisation.....	3
Les services Maxony	3
Obligations du client	3
Règles d'utilisation autorisée	3
Plaintes et abus spam	4
Abus de bande passante	4
Liste des secteurs non autorisés à utiliser nos services	4
Tarifs et services	4
Services Optionnels.....	5
Location d'IP Fixe	5
Mise en place du « SenderName » pour l'envoi de SMS.....	5
Auto-Refill	5
Auto-Renew	5
OneClick Paiements	5
Annulation de commande.....	5
Fermer votre compte	5
Confidentialité.....	6
Droits d'auteur	6
Garantie en cas de défaut	6
Responsabilité.....	6
Force Majeure	7
Dommage subi par Maxony.....	7
Modification de notre document juridique	7
Loi applicable et lieu de juridiction.....	7
Politique de confidentialité	8
Quand collectons-nous les données ?	8
Comment utilisons-nous vos données ?	8
Comment protégeons-nous vos données ?	8
Où et combien de temps stockons-nous vos données ?	8
Quels droits avez-vous sur vos données personnelles ?.....	8
Quel type de cookies utilisons-nous ?	9

Divulgarion à des tiers	9
California Online Privacy Protection Act	10
Notifications en cas de violation des données (Bonnes pratiques d'information)	10
Contact	10
Gestion de données	11
Politique de l'utilisation API	11
Accès	11
Spam et abus	11
Confidentialité	11
Mises à jour	11
Clause de non-responsabilité	11
Accord de Service	12
Mesures de sécurité	12
Accès à nos services	12
Équipe d'assistance	12
Premier niveau	12
Second niveau	12
Accord de service pour l'assistance	12
Accord de service de l'infrastructure informatique	12

Introduction

Nous vous remercions de lire nos documents juridiques créés afin de vous expliquer notre manière de travailler avec vos données ainsi que les règles que nous avons créées pour un accord juridique et de service optimisé. Si vous avez des questions concernant ce document, n'hésitez pas à nous en faire part en nous écrivant à legal@maxony.com.

Conditions générales et conditions d'utilisation

Les actuelles conditions générales et conditions d'utilisation s'appliquent à tous les services Internet de MAXONY Suisse SA, une entreprise suisse pour les clients européens et Maxony Inc., une entreprise panaméenne pour les clients en dehors de l'Union européenne (dénommée ci-après « Maxony » ou « Nous »). Elles font partie intégrante du/des contrat(s) de service Internet conclus entre Maxony et le client (dénommé ci-après « Client » ou « Vous »).

Maxony se réserve tous les droits concernant le changement ou la mise à jour de ces conditions à tout moment puisque la législation concernant le marché de l'Internet s'améliore constamment. Maxony communiquera les mises à jour sur son site internet ou par e-mail. Le client doit se tenir au courant de ces conditions.

Le Service Internet est exclusivement réservé à une utilisation professionnelle et n'est pas disponible pour les mineurs de moins de 18 ans.

Les services Maxony

Nous fournissons des applications et des logiciels internet qui vous permettent d'envoyer des e-mails, des SMS, de créer des formulaires, des sondages et des sites internet. Chacun des services de Maxony est établi par le Site officiel de Service Internet de chaque produit dans sa propre langue et rendu disponible par Maxony sur leur nom de domaine internet spécifique. Le logiciel, le site internet, les noms de domaines et les applications utilisés par le client appartiennent à Maxony. Le Client s'engage à ne pas utiliser ces logiciels et applications en dehors de relations contractuelles ; le client s'engage notamment à ne pas copier de codes relatifs au logiciel et à l'application fournis par Maxony. Le client s'engage à ne pas utiliser de matériel protégé appartenant à Maxony sans accord écrit au préalable.

Obligations du client

Le client doit fournir et conserver une adresse postale ainsi qu'un numéro de téléphone valide. Les boîtes postales doivent toujours être accompagnées de la véritable adresse du client (nom de la rue et numéro de la résidence y compris).

Le client doit conserver une adresse e-mail valide apparaissant sur l'application « Mon compte ». Dans l'éventualité d'un changement d'adresse, le client doit la changer dans la rubrique « Mon compte » de l'application ou informer Maxony via l'assistance dans les deux jours suivant l'activation de la nouvelle adresse e-mail.

Sauf accord contraire par écrit, seul le client est autorisé à utiliser les services de Maxony. Toute utilisation ou facilité d'accès accordé à des parties tierces est interdite à moins que le contrat ne stipule expressément une autorisation à cet effet.

Le client doit accorder aux agents Maxony un accès à l'équipement technique qui lui est rendu disponible par Maxony ainsi qu'à l'équipement utilisé lors de l'utilisation des services de Maxony, dans la mesure où le maintien de la qualité des services le nécessite.

Le client affirme l'autorisation à Maxony de transmettre des informations à des tierces parties concernant sa connexion au réseau Internet ainsi que le nom du contact en charge de la connexion dans la mesure où cela est nécessaire pour le bon fonctionnement de l'offre de services et de leur coordination par Maxony.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, le client s'engage à répondre aux demandes d'exercice de droit de tout destinataire d'un email ou SMS, dans les délais légaux.

Règles d'utilisation autorisée

L'envoi de publicité de masse par le biais de services de messagerie électronique (e-mail ou SMS) proposé par Maxony est autorisé uniquement à la condition que le client soit en règle par rapport à la loi relative à la publicité de masse dans son propre pays.

Le client doit utiliser les services de Maxony conformément aux dispositions légales et contractuelles.

Pour être client autorisé, vous devez prendre connaissance de ces règles :

- N'envoyez pas de spam ! Un message est un spam seulement s'il est à la fois *non sollicité* (aucune autorisation d'envoi) et *groupé* (le même message envoyé à plusieurs adresses e-mail ou numéros de téléphone).
- N'envoyez pas de contenu insultant, discriminatoire, illégal ou illicite tel que pour des produits ou des services illégaux.
- N'envoyez pas de message violant n'importe quel droit, mais surtout le droit de propriété intellectuelle de toute partie tierce. Vous devez posséder ou avoir l'autorisation d'utilisation des propriétés intellectuelles des images (logo, images) que vous utilisez, ainsi que pour les logiciels et les droits d'auteurs de votre contenu.

- N'envoyez pas de message contenant des données personnelles sensibles telles que des informations concernant votre santé, des coordonnées bancaires, le numéro de votre carte de crédit, etc.
- N'utilisez pas d'adresse e-mail achetée, louée, ou d'une partie tierce.
- Conformez-vous à notre politique d'utilisation API si vous utilisez notre logiciel API.
- N'utilisez pas nos services si vous appartenez à un secteur faisant partie de la liste de nos « secteurs non autorisés à l'utilisation de notre service » dans ce document.

Plaintes et abus spam

Dans le cas où vous n'auriez pas suivi nos « règles d'utilisation autorisée » et si nous recevons une plainte pour abus à cause de votre e-mail ou de votre campagne SMS, nous vous demanderons alors les informations suivantes :

Preuve du consentement de la personne inscrite (e-mail ou SMS) :

- Date et heure
- Accord d'abonnement à la newsletter
- Relation de clientèle existante
- Toute autre information démontrant votre démarche légale afin de collecter ses informations.

Si nous ne recevons pas ces informations après 48 heures, ou si vos informations ne nous semblent pas convaincantes après évaluation, nous fermerons alors votre compte à titre préventif. La fermeture de votre compte ne vous donne pas le droit d'être remboursé (consultez la rubrique Fermeture de compte).

Abus de bande passante

Vous ne pouvez utiliser notre bande passante que pour vos e-mails. Nous fournissons un hébergement de données et d'image uniquement pour votre e-mail, vous ne pourrez donc pas héberger des fichiers ou des images sur nos serveurs pour toute autre but (comme un site internet). Veuillez noter que dans le cas d'un non-respect de cette clause nous fermerons votre compte (consultez la rubrique Fermeture de votre compte).

Liste des secteurs non autorisés à utiliser nos services

Afin de garantir la meilleure délivrabilité possible à nos clients, nous excluons les secteurs d'activité qui représentent une menace pour notre réputation. Ces secteurs d'activité sont :

- Opérations boursières et spéculation en ligne
- Paris et casinos en ligne
- Pornographie et contenu sexuellement explicite
- Services d'escortes
- Vente de produits pharmaceutiques
- Voyance
- Sciences ésotériques et astrologie
- Politique
- Possibilités de gains, incitation au travail chez soi

Maxony exclut ces domaines sans jugement de valeur. Les secteurs présentés ci-dessus ressemblent souvent à des spams et peuvent donc affecter l'efficacité de nos services de routage.

Tarifs et services

Le client accepte de payer le tarif correspondant au service choisi sur notre plateforme de paiement, dans la monnaie et le pays de résidence du client. Les tarifs sur nos sites internet sont hors taxes. Selon votre pays de résidence, une Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) peut s'appliquer.

Le contrat est effectif à réception du paiement par Maxony par carte de crédit ou virement. Lors de paiements par virement ou carte de crédit internationale, votre banque peut appliquer des frais supplémentaires. Ces frais sont à votre charge, veuillez contacter votre banque pour plus d'informations.

Maxony peut modifier ses tarifs n'importe quand pour la fin d'un mois. Maxony peut surtout adapter ses tarifs dans le cas de toute modification forte sur le marché des changes (FOREX) ou d'une utilisation particulièrement intensive de ses services par le client.

Les comptes prépayés ont une durée de vie illimitée tant qu'ils sont utilisés au moins une fois tous les 12 mois. (Consulter la rubrique Fermer votre compte).

Les abonnements sont facturés au client une fois par an. Ils doivent être payés à l'avance et ne sont pas remboursables.

Les comptes gratuits sont des abonnements non payés qui comprennent une utilisation restreinte de notre logiciel et nos applications. Ces restrictions sont expliquées sur le site du produit et peuvent être modifiées n'importe quand sans avertissement aucun. Vous pouvez à tout moment passer à un compte payant ou fermer votre compte. Les comptes gratuits sont désactivés automatiquement après 30 jours.

Les services Maxony sont établis selon les informations du site Internet en vigueur lors de l'achat.

Maxony se réserve le droit de modifier ses fiches produits et sites internet à tout moment, offrant ainsi à ses clients la possibilité de bénéficier des derniers développements en termes de produits durant toute la durée du contrat.

Lors de son achat, Maxony via son partenaire de paiement conforme PCI, sauvegardera moyen de paiement afin de pouvoir accomplir les paiements one-clic, les auto-refill et auto-renew qui serait sélectionnés. À tout moment, l'utilisateur peut, ajouter, modifier, supprimer un moyen de paiement ou un service optionnel depuis son compte client.

Services Optionnels

Location d'IP Fixe

Lors de la commande d'un abonnement, vous avez la possibilité de louer annuellement une IP fixe. Celle-ci reste la propriété de Maxony. En cas d'utilisation abusive de l'IP louée, par exemple un blacklist fréquent de cette IP qui génère un support fréquent, Maxony se réserve le droit de récupérer son IP sans remboursement aucun. Le client doit cependant être averti par email avant de supprimer l'IP de son compte.

Le(s) IP(s) dédiées seront renouvelées automatiquement si le renouvellement automatique est activé.

Mise en place du « SenderName » pour l'envoi de SMS

Lors des envois de SMS, vous avez la possibilité d'afficher un nom à la place du numéro d'envoi. Maxony tentera de livrer des messages avec votre « SenderName », si possible. Veuillez noter, cependant, que nous ne pouvons garantir que les messages seront livrés en utilisant votre identifiant d'expéditeur spécifié, car il peut être modifié par nos réseaux d'opérateurs, avec ou sans préavis, ce qui entraînera l'utilisation d'un identifiant d'expéditeur différent. La livraison de vos messages est notre priorité.

Il faut donc comprendre et fournir certains éléments que nous affichons par ailleurs sur la page de réservation de ce service optionnel :

- Tous les opérateurs (suivant les pays et règles qui peuvent changer) n'affichent pas le « SenderName »
- Le SenderName doit avoir 10 caractères MAX, pas d'espace, de caractère spéciaux, apostrophe, etc. Alpha Numérique seulement.
- Le SenderName peut être votre nom d'entreprise ou téléphone mais doit être validé.
- Vous devez fournir une copie d'inscription à un registre d'entreprise de votre pays
- Vous devez fournir une copie du signataire, propriétaire, administrateur de l'entreprise
- Ces documents doivent nous parvenir à support@mailpro.com

Dans le cas où la demande est refusée, elle peut être modifiée sans frais. Une fois la demande acceptée, le « SenderName » restera actif tant que le compte est actif, sans frais annuels. Le « SenderName » n'est pas remboursable.

Auto-Refill

Option de recharge de crédits automatique utilisé principalement par les services API et SMTP pour éviter de manquer ses envois à cause de manques de crédits. En effet, si le compte à moins de 100 de crédits par exemple, vous rechargez automatiquement de 2000 crédits. Ces valeurs sont configurables dans votre compte. Ce service est valide tant que vous avez une carte de crédit valide dans votre compte. Les crédits prépayés ne sont pas remboursables.

Auto-Renew

Tous les abonnements annuels seront renouvelés automatiquement et bénéficieront d'une réduction de 10%. Vous pouvez annuler votre abonnement à tout moment dans la section compte client.

Ce service est valide tant que vous avez une carte de crédit valide dans votre compte. Les abonnements prépayés ne sont pas remboursables.

OneClick Paiements

Pour gagner du temps, dans l'application Mailpro, vous avez plusieurs endroits qui calcul de nombre de crédit, avant un envoi par exemple. S'il vous manque des crédits, vous pouvez sélectionner un nombre de crédit et cliquer sur « Achat un clic » et vous les recevez tout de suite pour continuer votre envoi. Un gain de temps apprécié. Ce service est valide tant que vous avez une carte de crédit valide dans votre compte. Les crédits prépayés ne sont pas remboursables.

Annulation de commande

Pour toute annulation de commande des frais de dossier sont appliqués à hauteur de 50 EUR minimum par remboursement. À partir de 500 EUR, les frais de dossier s'élèvent à 10 % du montant de la commande.

Fermer votre compte

Vous ou Maxony pouvez clôturer cet accord à tout moment et pour toute raison en notifiant l'autre partie de cette décision. Si vous décidez de fermer votre compte, vous pouvez le faire n'importe quand depuis votre rubrique « Mon compte » de votre application. Gardez aussi à l'esprit que nous pouvons également suspendre nos services à tout moment, avec ou sans raison. Si nous suspendons votre compte sans raison, nous vous rembourserons une partie proportionnelle de votre prépaiement mensuel ou vous rembourserons les crédits e-mail non utilisés.

Nous ne rembourserons pas en cas de violation des conditions générales ou des « règles d'utilisation autorisée » de votre part.

Nous ne rembourserons pas si vous décidez de conclure cet accord sans avoir utilisé vos crédits e-mails ou SMS ou si votre abonnement annuel n'est pas arrivé à sa fin. Nous vous conseillons donc d'utiliser l'intégralité de vos crédits avant de clôturer cet accord.

La fermeture de votre compte entraînera l'effacement de toutes vos données, y compris les données personnelles sauf les informations nécessaires à notre système de facturation.

Veillez aussi noter que si votre compte n'a pas été utilisé ou facture pendant au moins 24 mois, ou si votre paiement pour le renouvellement de votre abonnement a un retard supérieur à 10 jours, votre compte sera alors considéré comme « inactif » et nous pourrions alors effacer celui-ci définitivement ainsi que toutes les données qui y sont associées.

Confidentialité

Maxony s'engage à conserver l'aspect confidentiel des informations concernant le client, ses données et ses documents, ce même après la fin de la durée du contrat, et à soumettre ses employés et agents à la même obligation de confidentialité.

Toute information qui fait partie du domaine public au même moment que le contrat ou qui tombe dans le domaine public sans que Maxony n'ait enfreint son obligation de confidentialité ; toute information qui était déjà connue de Maxony avant qu'elle n'ait été communiquée par le client ; et toute information qui est portée à la connaissance de Maxony par un tiers, sans que ce dernier n'ait enfreint quelque obligation de confidentialité portant sur le client ; ne seront pas considérées comme étant confidentielles au sens de cette disposition.

Droits d'auteur

Les logos de Maxony ainsi que les logos de notre logiciel sont des marques déposées auprès de l'Institut Fédéral suisse de la Propriété intellectuelle (IPI).

Le contenu, les informations et les textes des sites internet de Maxony sont protégés par la Loi internationale sur les Droits d'auteurs et les droits voisins.

Leur extraction est exclusivement réservée à une utilisation strictement personnelle, non collective et à des fins non commerciales.

Toute autre utilisation, diffusion, redistribution ou reproduction de ces photos, textes, logos et applications à des fins autres que personnelles et non commerciales, y compris sur un autre site internet sans un accord expresse écrit au préalable de Maxony est strictement interdit.

Toute reproduction (transfert sur un autre moyen) ou utilisation des données des sites Maxony est exclusivement limitée à l'utilisation personnelle et privée des utilisateurs du réseau internet, excluant ainsi toute distribution notamment à des fins commerciales.

Toute reproduction ou utilisation, même à des fins privées, de l'intégralité ou d'une partie substantielle des données des sites Maxony est strictement interdite et soumise à poursuites selon la loi suisse et les conventions internationales en vigueur.

Garantie en cas de défaut

Le client doit informer MAXONY par écrit de la découverte de tout possible défaut touchant les logiciels, modules ou applications disponibles pour lui/elle et de toute autre perturbation affectant son accès aux services Maxony dans les deux jours ouvrés suivants cette découverte.

Si le client a respecté les exigences citées ci-dessus, Maxony résoudra alors les problèmes ainsi que les bugs dans les applications dès que possible selon les procédures habituelles. D'autres garanties qui pourront probablement suivre un problème (y compris l'annulation ou la réduction de tarif) ainsi que toutes les réclamations pour dommages (y compris les pertes de profit, les interruptions de services, etc.) sont expressément exclues.

Si durant les travaux de réparation ou de dépannage il apparait que la panne était due à une erreur de manipulation de la part du client, à l'installation de l'équipement du client ou à toute autre cause attribuable au client, Maxony aura alors le droit de facturer au client les dépenses engendrées par l'intervention.

Responsabilité

Maxony ne peut garantir que le fonctionnement de ses services soit dénué d'interruptions ou perturbations, de temps de chargement ou transfert, ni ne peut garantir une protection absolue de son réseau des accès illégaux où Maxony exclut toute responsabilité en cas de dysfonctionnement en dehors de sa sphère d'influence, surtout les dysfonctionnements liés aux interruptions de services de la part des fournisseurs d'accès internet ou de tout autre service proposé par des tierces parties. Maxony ne peut dans ces cas-là se voir obligé d'offrir des indemnités de remplacement. De même, Maxony exclut toute responsabilité en dommages-intérêts au client pour des actes d'hacking, spamming, phishing ou tout autre acte similaire. Toute responsabilité est notamment exclue en cas de dommage subi par le client suite à une mauvaise utilisation des connexions de la part d'une partie tierce (y compris les virus), suite à la transmission d'informations erronées ou fausses, ou suite à l'utilisation d'avantages proposées par des parties tierces.

Dans des limites légales, Maxony exclut toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects, y compris la perte de bénéfices, subis par le client en particulier en cas de défaut, de panne ou de transmission erronée ou incomplète de données.

Vous prenez connaissance et acceptez que Maxony ne sera pas tenu responsable de toute perte ou destruction de vos données. Vous aurez donc la responsabilité de vous assurer d'avoir le bon système de sauvegarde.

Pour les situations dans lesquelles Maxony sera responsable, il en sera aussi le cas selon l'étendue des dommages causés, ainsi que le montant de la facture annuelle du client.

Force Majeure

Les obligations de Maxony sont suspendues lorsque la mise à disposition de ses services est temporairement interrompue, partiellement limitée ou rendue impossible dans le cas de circonstances sortant de son contrôle. Les cas qui sont considérés comme étant les plus au-delà de son contrôle sont toute réglementation restrictive, toute attaque, toute guerre, insurrection, grève, ou toute perturbation entraînée par des employés ; tout feu, inondation ou toute autre catastrophe naturelle notable ainsi que toute autre cause au-delà de la sphère d'influence de Maxony.

Domage subi par Maxony

Si Maxony ou l'un de ses agents est soumis à des poursuites pénales, civiles ou administratives, en raison du fait que les données hébergées ne respectent pas les dispositions légales en vigueur, le client doit alors soulager la partie concernée de toutes les plaintes et accepter la responsabilité des dommages causés, y compris les frais de représentation juridique et les frais légaux de justice ainsi que tout possible manquement à l'éthique.

Modification de notre document juridique

Les conditions générales et conditions d'utilisation suivantes, y compris les politiques de ce document peuvent être à tous moments modifiées par Maxony.

En cas de nouvelle loi ou réglementation, il vous sera alors demandé de valider les nouveaux documents juridiques dans notre logiciel.

Loi applicable et lieu de juridiction

Les relations entre Maxony et le client relèvent du droit Suisse pour la Suisse et les pays européens et du droit Panaméen pour l'Amérique et l'Amérique latine.

Pour tout litige concernant les différents contrats de service internet conclus entre Maxony et ses clients, les cours de Genève en Suisse ou de Panama City au Panama.

Date 11 novembre 2020

Les conditions générales et conditions d'utilisation suivantes annulent et remplacent tous les précédents documents équivalents.

Politique de confidentialité

Cette politique de confidentialité a été compilée pour mieux servir ceux qui se préoccupent de la manière dont leurs données personnelles sont utilisées en ligne. Les données personnelles sont des informations qui peuvent être utilisées seules ou avec d'autres informations afin d'identifier, contacter, ou localiser une personne, ou d'identifier un individu dans un contexte. Veuillez lire notre politique de confidentialité attentivement afin d'avoir une compréhension claire de la manière dont nous collectons, utilisons, protégeons ou manipulons vos données personnelles conformément à notre site internet et notre logiciel.

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) s'applique, et comprend des règles et des droits concernant les informations privées que nous vous donnons.

Quelles données personnelles collectons-nous concernant les personnes qui visitent notre blog, site ou application ?

En passant commande ou en s'abonnant sur notre site, le cas échéant, on pourra vous demander d'entrer votre nom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone ou tout autre détail afin de vous aider.

Quand collectons-nous les données ?

Nous collectons des informations de votre part quand vous vous inscrivez sur notre site, quand vous passez commande, vous abonnez à une newsletter, remplissez un formulaire, utilisez Live Chat, ouvrez un ticket d'assistance technique ou entrez des informations sur notre site.

Comment utilisons-nous vos données ?

Nous pouvons utiliser les informations que nous avons collectées quand vous vous inscrivez, faites un achat, vous abonnez à notre newsletter, répondez à une enquête ou à une communication marketing, surfez sur le site, ou utilisez certaines fonctionnalités du site afin de :

- Nous permettre de mieux vous servir et répondre à vos requêtes.
- Traiter rapidement vos transactions et générer les factures.
- Envoyer des e-mails périodiques concernant notre logiciel et application ainsi que leurs améliorations.
- Rester en contact après la correspondance (enquêtes par live chat, e-mail ou téléphone)

Comment protégeons-nous vos données ?

Vos informations personnelles sont conservées dans des réseaux sécurisés et ne sont accessibles que pour un nombre limité de personnes qui ont des droits d'accès spéciaux à ces systèmes, et sont soumises à un devoir de confidentialité concernant ces informations. De plus, toutes les informations sensibles que vous fournissez sont cryptées par le biais d'une technologie Secure Socket Layer (SSL).

Nous mettons en œuvre une variété de mesures de sécurité lorsqu'un client passe et envoie une commande, ou accède à ses informations, et ce afin de maintenir la sécurité autour de vos informations personnelles.

Toutes les transactions par carte de crédit sont traitées via notre fournisseur de service d'accès, Datatrans AG, une entreprise suisse conforme aux normes PCI et ne sont pas stockées ni traitées sur nos serveurs.

Où et combien de temps stockons-nous vos données ?

Vos données personnelles et vos données d'application sont stockées dans notre Datacenter à Genève en Suisse. Les données sont actives aussi longtemps que vous maintenez des relations commerciales avec nous. Si vous fermez votre compte (dans la rubrique Mon compte de notre logiciel), nous effacerons les données dans un délai allant de 45 à 60 jours. Nous conserverons vos données de facturation à des fins comptables.

Quels droits avez-vous sur vos données personnelles ?

Selon le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous avez les droits suivants :

Vos droits	Comment les utiliser
Droit d'accès Droit de rectification : Droit d'effacement (« Droit à l'oubli »)	Vous pouvez accéder à vos données depuis notre logiciel dans la rubrique « Mon compte ». Dans cette rubrique, vous pouvez modifier et effacer vos données en fermant votre compte.
Droit de restriction de traitement	Vous pouvez par exemple garder votre compte, mais vous désabonner de notre newsletter ou d'autres services que nous proposons.
Obligation de notification concernant la rectification ou l'effacement de données personnelles ou la restriction de traitement	Nous vous enverrons un e-mail si nous modifions ou effaçons vos données.

Droit de portabilité des données	Dans notre logiciel, toutes les données peuvent être exportées sous les formats standards XLS, XLXS, CSV
Droit d'objection	Vous avez le droit et la liberté d'appliquer ce droit en fermant votre compte. Nous ne traiterons alors plus vos données.

Quel type de cookies utilisons-nous ?

Les Cookies sont de petits fichiers qu'un site ou fournisseur de service transfère sur le disque dur de votre ordinateur via votre navigateur internet (si vous l'autorisez) et qui permet au système du site ou du fournisseur de service de reconnaître votre navigateur et capturer/se souvenir de certaines informations. Par exemple, nous utilisons des cookies pour nous aider à mémoriser et traiter les articles de votre panier. Ils servent également à mieux comprendre vos préférences en se basant sur vos activités précédentes ou actuelles sur notre site, ce qui nous permet de vous fournir des services de qualité. Nous utilisons aussi les cookies pour nous aider à compiler des données globales concernant le trafic sur le site ou les interactions dans le but de vous proposer des services et outils toujours de meilleure qualité.

Nous utilisons des cookies pour :

- Comprendre et sauvegarder les préférences des utilisateurs pour leurs futures visites.
- Suivre les publicités.
- Compiler des données globales concernant le trafic et les interactions sur le site afin de proposer des services et des outils toujours de meilleure qualité. Nous pouvons aussi utiliser les services de parties tierces de confiance afin de suivre ces informations pour nous.

Vous pouvez si l'ordinateur doit vous avertir à chaque fois qu'un cookie est envoyé, ou vous pouvez décider de désactiver tous les cookies. Vous pouvez faire cela dans les paramètres de votre navigateur. Puisque chaque navigateur est différent, n'hésitez pas à consulter le menu d'aide de votre navigateur pour connaître la bonne manière de modifier vos cookies.

La désactivation de vos cookies ne perturbera pas votre utilisation de notre site.

Divulgarion à des tiers

Nous ne vendons ni ne transférons d'aucune manière vos données personnelles à des parties externes sans en avertir les utilisateurs au préalable. Ceci ne comprend pas les partenaires d'hébergement de site et les autres parties qui nous aident dans le fonctionnement de votre site, dans nos affaires ou dans la fourniture de nos services à nos clients, tant que ces parties acceptent de maintenir la confidentialité de ses informations. Nous pouvons également donner des informations en cas de nécessité de se conformer à la loi, afin de renforcer les politiques de notre site ou de protéger nos droits, notre propriété ou sécurité ou celle des autres.

Cependant, des informations non identifiables sur les visiteurs peuvent être communiquées à d'autres parties à des fins commerciales, de publicité ou autres.

Liens vers des sites tiers

Nous pouvons inclure des liens vers des sites tiers sur notre propre site (médiaux sociaux ou liens vers d'autres sites). Ces sites tiers ont des politiques de confidentialité séparées et indépendantes. Nous n'avons donc aucune responsabilité quant au contenu et à l'activité des sites de ces liens. Néanmoins, nous cherchons toujours à protéger l'intégrité de notre site et accueillons donc tout commentaire ou retour concernant ces sites.

Google

Les exigences en matière de publicité Google peuvent être résumées par les principes de publicité de Google. Elles sont mises en place afin d'offrir une bonne expérience aux utilisateurs. <https://support.google.com/adwordspolicy/answer/1316548?hl=en>

Nous utilisons Google AdSense Advertising sur notre site internet.

Google, en tant que fournisseur tiers, utilise des cookies pour fournir des publicités sur notre site. L'utilisation par Google du cookie DART leur permet de fournir des publicités à nos utilisateurs en se basant sur les précédentes visites sur notre site et d'autres sites sur Internet. Les utilisateurs peuvent se retirer de l'utilisation du cookie DART en se rendant sur Google Ad puis en consultant la politique de confidentialité Content Network.

Nous avons mis en œuvre ce qui suit :

- Recommercialisation avec Google AdSense
- Rapport d'impression Google Display Network
- Rapport d'intérêts et démographiques

Avec des fournisseurs tiers tels que Google, nous utilisons des cookies internes (tels que Google Analytics) et des cookies tiers (tels que DoubleClick) ou d'autres identifiants tiers afin de compiler des données concernant les interactions utilisateurs avec des impressions de publicité ou d'autres fonctions publicitaires qui se rapportent à notre site.

Désabonnement :

Les utilisateurs peuvent paramétrer des préférences sur la manière dont Google fait de la publicité sur la page de paramètres Google Ad. Alternativement, vous pouvez vous désabonner en vous rendant sur la page de désabonnement Network Advertising Initiative ou en utilisant l'extension de navigateur de désabonnement Google Analytics.

CloudFlare

Des cookies peuvent être ajoutés par le content delivery network (CDN) que nous utilisons, CloudFlare. Nous utilisons un CDN afin d'éviter des attaques DDoS avec la mise en cache de contenu web pour un service plus rapide. Ces cookies sont attribués et utilisés uniquement par CloudFlare selon leur politique concernant les cookies : <https://www.cloudflare.com/cookie-policy/>

California Online Privacy Protection Act

CalOPPA est la première loi étatique aux USA qui exige que les sites internet commerciaux et les services en ligne postent une politique de confidentialité. La portée de cette loi s'étend bien plus loin que la Californie puisqu'elle exige que toute personne ou société aux États-Unis (et vraisemblablement dans le monde) qui tient des sites collectant des renseignements personnels de consommateurs situés en Californie poste une politique de confidentialité manifeste sur son site stipulant précisément les informations collectées ainsi que les individus ou sociétés avec lesquels ces informations seront partagées. En savoir plus sur : <http://consumercal.org/california-online-privacy-protection-act-caloppa/#sthash.0FdRbT51.dpuf>

Selon le CalOPPA, nous acceptons ce qui suit :

Les utilisateurs peuvent visiter notre site en total anonymat.

Une fois que cette politique de confidentialité sera créée, nous ajouterons un lien vers celle-ci sur notre page d'accueil ou au minimum, sur la première page importante suivant celle d'arrivée sur notre site.

Notre lien vers la politique de confidentialité comprend le mot « confidentialité » et peut être facilement trouvé sur la page spécifiée ci-dessus.

Vous serez informé de toute modification concernant la Politique de confidentialité :

- sur notre page Politique de Confidentialité

Vous pouvez modifier vos informations personnelles :

- En vous connectant sur notre logiciel et en allant sur « Mon compte »
- En envoyant un e-mail à notre service d'assistance

Comment notre site gère-t-il les entêtes Do Not Track ?

Nous acceptons les entêtes Do Not Track et ne traçons, n'installons pas de cookies ni n'utilisons de publicité quand un mécanisme navigateur Do Not Track (DNT) est en place.

Notifications en cas de violation des données (Bonnes pratiques d'information)

La notification en cas de violation des données fait partie des contrôles de données d'entreprise et des fonctions de traitement des données collectant des données personnelles en provenance des USA, également appelée aux USA « Fair Information Practices Principles » et constitue l'ossature de la confidentialité et les concepts que ces principes contiennent ont joué un rôle important dans le développement de lois de protection des données partout dans le monde. La compréhension des « Fair Information Practice Principles » et de leur implémentation est essentielle si vous souhaitez être en conformité par rapport aux différentes lois de protection des données personnelles.

Afin d'être conforme à la loi, nous allons entreprendre la mesure appropriée suivante en cas de violation des données :

Nous vous informerons par e-mail ou au travers d'une notification dans l'application, ainsi que notre autorité de surveillance sous 72 heures. W

Nous acceptons également le principe de recours individuel qui stipule que les individus ont le droit d'engager des poursuites judiciaires contre les collecteurs et prestataires de traitement des données qui ne respectent pas la loi. Ce principe stipule non seulement que les personnes ont des droits exécutoires contre les utilisateurs de données, mais aussi que les individus ont le droit de saisir les tribunaux ou les agences gouvernementales afin d'examiner et/ou poursuivre des prestataires de traitement des données pour non-conformité.

Contact

Pour plus d'information concernant notre politique de confidentialité des données, n'hésitez pas à nous envoyer un e-mail à legal@maxony.com ou à écrire à :

MAXONY Suisse SA
Route de Marchairuz 4
1261 Marchissy
Switzerland

Gestion de données

Les statistiques des campagnes seront automatiquement supprimées après 5 ans. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les clics sur les campagnes, les ouvertures, les désabonnements.

Les données des comptes inactifs seront automatiquement supprimées après 24 mois.

Politique de l'utilisation API

Maxony a ouvert des services APIs auxquels vous avez accès. Les APIs permettent aux développeurs de concevoir des intégrations entre leur propre logiciel ou application et le logiciel et les applications de Maxony.

En même temps, nous pouvons partager des données avec l'aide de nos APIs nous devons protéger notre système ainsi que les droits de nos clients. C'est pourquoi nous avons créé la « politique d'utilisation API » qui fait partie des « Conditions générales et conditions d'utilisation ».

Accès

Vous accéderez à notre API avec vos identifiants et une clé API fournie par notre assistance. Toutes les demandes d'APIs sont sécurisées par SLL (https), c'est pourquoi il est sécurisé de passer votre clé et vos identifiants à nos APIs.

Spam et abus

Vous ne spammez pas ni n'entreprendez d'action avec nos APIs dans le but de violer les clauses mentionnées dans les « Règles d'utilisation autorisée » de nos « Conditions générales et conditions d'utilisation ».

Vous devrez suivre les instructions données dans notre documentation APIs et vous ne tenterez pas d'hacker ou modifier le fonctionnement de nos APIs. Nous pouvons contrôler votre utilisation de nos APIs afin de vérifier votre respect de ces règles.

Confidentialité

En partageant des données par le biais de nos APIs, vous devrez respecter la confidentialité de vos utilisateurs. Votre intégration doit afficher une politique de confidentialité à l'attention des utilisateurs expliquant quelles données sont utilisées et comment vous les utilisez dans votre intégration.

Mises à jour

Nous pouvons mettre à jour ou modifier les APIs ainsi que cette politique à tout moment. Nous nous informerons de ces modifications par e-mail ou sur nos sites internet. Ces modifications peuvent affecter votre manière de travailler avec nos APIs avec votre propre application. Même si nous ne souhaitons pas restreindre l'utilisation de nos APIs, nous pouvons cependant bloquer les clients qui surchargent le serveur API afin de nous assurer que nos services fonctionnent avec fluidité pour tous nos clients. Si les modifications que nous apportons ne sont pas acceptables pour vous, vous pouvez alors demander un API dédié ou arrêter d'utiliser nos APIs.

Clause de non-responsabilité

L'utilisation de nos APIs et notre intégration avec votre application sera sous votre propre responsabilité selon documentation d'utilisation des APIs.

L'utilisation de nos APIs ne crée ni n'implique de partenariat ou de joint-venture.

Accord de Service

Nous définissons ici le niveau de qualité de la disponibilité de notre logiciel en ligne, la manière dont fonctionne notre service d'assistance ainsi que les corrections d'anomalies. Nous parlons également des problèmes de sécurité, ainsi que des problèmes de garantie et de responsabilité.

Mesures de sécurité

Maxony prend des mesures afin de protéger nos serveurs contre des interventions illégales de la part de tiers, sans pouvoir cependant garantir une protection absolue contre de telles interventions.

Il est de la responsabilité du client de se protéger contre des accès ou des manipulations non autorisés de son équipement informatique, en protégeant notamment de manière appropriée ses codes d'accès.

Accès à nos services

En dehors d'un accord privé ou des incidents techniques limitant l'accès aux services, l'utilisation des services internet de Maxony est ouvert 24 h/24, 7 jours sur 7.

Maxony peut à tout moment limiter ou interrompre l'accès à ses services afin d'effectuer une maintenance. Maxony communiquera alors par e-mail ou directement sur son logiciel les informations concernant cette maintenance quand celle-ci est nécessaire.

Si pour toute raison vous n'arrivez pas à accéder à notre service en ligne, nous vous demandons alors de contacter notre équipe d'assistance.

Équipe d'assistance

Premier niveau

Le premier contact que vous aurez avec notre agent d'assistance afin de vous aider à faire face au problème que vous rencontrez.

Nous vous offrons une assistance par téléphone, par e-mail et par chat gratuite en plusieurs langues pour l'Europe et les États-Unis. Maxony fournit également du matériel pour la formation tels que des vidéos dans notre rubrique FAQ.

Nos agents sont capables de vous aider avec vos problèmes d'ordre fonctionnel et comment utiliser notre logiciel de manière optimale, de vous aider à trouver la meilleure solution technique et commerciale avec notre logiciel.

Tous les problèmes généreront un numéro de ticket qui vous sera communiqué par e-mail afin de vous permettre de suivre le dossier.

Dans certains cas, l'agent d'assistance aura besoin de passer au second niveau pour lequel il aura besoin :

- D'obtenir toutes les informations utiles concernant le client (Numéro de client, type de navigateur, capture d'écran...)
- D'essayer de reproduire l'incident si possible
- De chercher dans la base de données FAQ si une solution est disponible
- De vérifier tous les DNS, SPF ; DKIM, problèmes de productibilité (s'il y a lieu)

Second niveau

Après le premier contact et après avoir pu reproduire le problème, nous entrerons en contact avec notre équipe de développeurs, ainsi que notre équipe réseau pour les problèmes de productibilité ou notre équipe juridique pour les problèmes d'ordre juridique.

Accord de service pour l'assistance

	Temps de réponse* (max.)	Contrôlé
Assistance 1er niveau	4 h	Mensuellement
Assistance 2e niveau	8 h	Mensuellement
Réponse de notre équipe juridique	5 jours	Mensuellement

*Temps nécessaire pour répondre à votre question, le temps nécessaire de résolution du problème dépendent de la complexité de celui-ci, également pendant les heures d'ouverture en Europe, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (GMT+1) et en Amérique de 9 h à 17 h. (GMT-6)

Accord de service de l'infrastructure informatique

	Disponibilité du service*	Contrôlé
Site et FAQ	99 %	Toutes les 5 minutes
Applications en ligne	99 %	Toutes les minutes
API	99 %	Toutes les minutes
SMTP	99 %	Toutes les minutes
Gateway SMS	99 %	Toutes les minutes

*Tenu par l'équipe informatique 24/24h et 365 jours par an.

En plus de cet accord de service, à votre demande, nous offrons aussi une infrastructure informatique spécifique et dédiée et un service d'assistance avec vos propres besoins SLA à un tarif personnalisé.