

## Incident lors de l'envoi d'email

20.09.2024 16:27:23

[Imprimer Article de FAQ](#)

<b>Catégorie:</b>	Mutualisé::Mails	<b>Votes:</b>	0
<b>État:</b>	public (all)	<b>Résultat:</b>	0.00 %
<b>Langue:</b>	fr	<b>Dernière mise à jour:</b>	Jeu 11 Jan 17:21:52 2018

### Mots-clés

blocage mail; envoi email; spam; indésirable

### Symptôme (public)

Incident lors de l'envoi d'email

Les causes possibles des erreurs d'envoi d'email sont :

- Erreur de configuration de votre client de messagerie  
Il est nécessaire de vérifier les paramètres de connexion de votre client de messagerie.

En effet nos serveurs d'envoi d'email SMTP requièrent une authentification, voir FAQ :

<https://otrs.net4all.ch/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=328>  
- Dépassement du quota d'envoi d'emails

Uniquement si tous les emails sont rejetés, y compris un mail sans contenu.

L'envoi des mails via nos serveurs est soumis à des quotas qui sont :

- 1000 mails et/ou destinataires par heure depuis le site, la fonction d'envoi de mail de PHP par exemple.  
- 60 mails et/ou 120 destinataires par heure, soit 1 mail par minute, depuis un compte de messagerie.

- Contenu email considéré comme étant non légitime

Un élément de votre email est refusé par les règles des serveurs antispam. Malheureusement il n'est pas possible de préciser l'élément refusé. Les algorithmes utilisés sont complexes et s'ils étaient disponibles, ils seraient facilement contournés par les personnes malveillantes pour l'envoi de contenu non légitime.

Nous recommandons de tester l'envoi d'email avec l'outil :

<https://www.mail-tester.com/>  
(Vous pouvez ignorer les éléments concernant DKIM et DMARC)

Si vous rencontrez des difficultés ou pour toute autre question, n'hésitez pas à contacter le support.

### Problème (public)

Voici les différents message d'erreur que vous pouvez recevoir lorsque l'envoi de vos mails sont bloqués et que vous essayez d'envoyer un mail.

- L'envoi de mail n'est pas fonctionnel, des emails vous reviennent du type:

Undelivered Mail Returned to Sender

This is the mail system at host webmail22.clm.net4all.ch.

I'm sorry to have to inform you that your message could not be delivered to one or more recipients. It's attached below.

For further assistance, please send mail to postmaster.

If you do so, please include this problem report. You can delete your own text from the attached returned message.

The mail system

<info@domain.com>: host XXXXX.net4all-dns.com[80.80.228.XX] said:  
554 5.7.1 Rejected for policy reason(message rejected for policy reason)  
(in reply to end of DATA command

- Connexion sur votre client mail impossible:

Envoi du message de test de la messagerie: Réponse du serveur : 450 4.7.1  
<info@domain.com>

- Retour suite à l'envoi d'un mail :

Erreur serveur : '450 4.7.1 <xxx@yyy>: Sender address rejected: Access denied

### Solution (public)

En cas de dépassement du quota : Méthode 1 : Vous êtes à l'origine de ces envois et ceux-ci sont légitimes Si vous êtes à l'origine des envois, nous vous invitons à apporter les modifications nécessaires afin de prendre en compte les limitations sus-mentionnée.

Pour les envois importants et/ou récurrents de mails nous vous informons que vous avez à votre disposition une fonction de Mailing Lists depuis votre console d'administration. Nous vous invitons à privilégier cet outil à l'envoi

manuel.

Veillez contacter le support pour demander un déblocage.

Méthode 2 : Vous n'êtes pas à l'origine de ces envois et/ou ceux-ci ne sont pas légitimes Si vous n'êtes pas à l'origine de ces envois, nous vous invitons à effectuer les modifications et vérifications suivantes :

En cas d'envois depuis le site :

- Supprimer les fichiers malveillants ou qui ne vous appartiennent pas
- Placer des captcha sur vos formulaires
- Changer les mots de passe de:
  - Compte mail
  - Base de donnée
  - Console client et FTP
- Changer les droits des fichiers qui ne doivent pas être accessibles
- Placer des .htaccess pour bloquer certains répertoires (deny from all)
- Placer des .htaccess avec des .htpasswd pour les pages d'admins afin d'ajouter une seconde authentification http

En cas d'envois depuis un compte de messagerie :

- Vérifier et analyser l'ensemble des périphériques connectés au compte de messagerie (ordinateurs, smartphones, ...)
- Changer le mot de passe du compte incriminé

Nous vous recommandons d'utiliser un mot de passe complexe (composé par exemple de lettre en majuscule et en minuscule, de chiffres et/ou de caractères spéciaux).

Une fois les modifications nécessaires effectuées, vous pouvez contacter le support en indiquant toutes les modifications de manière à ce que nous procédions au déblocage.

Nous vous informons qu'en cas de nouvel abus, nous procéderons à un nouveau blocage de vos mails. De plus si votre domaine subit de trop nombreux blocages, nous nous réservons le droit de bloquer votre compte définitivement.