

Mon destinataire dis ne pas recevoir mon mail, comment vérifier ?

Si jamais votre destinataire vous signale ne pas recevoir votre mail, il y a plusieurs points à vérifier de votre côté afin de voir si le problème provient de l'envoi ou de la réception.

1- Les messages d'erreur

1.a La pièce jointe est trop lourde

Nos serveurs autorisent l'envoi et la réception d'un mail de 20Mo (comprenant le contenu du mail, l'enveloppe structurelle et la pièce jointe). Cette limite correspond aux standards de la majorité des boîtes mails présentes sur le web (Gmail, Orange, Hotmail, etc.), cependant il peut arriver que votre destinataire possède une limite inférieure, configurée par son prestataire (10Mo par exemple).

Si tel est le cas et que vous dépassez le quota, vous recevrez un mail d'erreur en retour contenant ce code :

552 5.3.4 Error; message file too big

Dans cas, veuillez soit réduire la taille de votre pièce jointe, soit passer par un service externe tel que <https://wetransfer.com/>

1.b Erreur dans l'adresse mail du destinataire

Que ce soit lors de la saisie d'une adresse mail ou tout simplement en faisant "Répondre", il peut arriver que l'adresse mail du destinataire soit erronée. Cela peut arriver pour deux raisons identifiables : l'adresse mail n'existe pas (erreur dans le nom du destinataire, adresse mail supprimée depuis, nom de domaine inexistant, etc.) ou erreur de syntaxe (oubli du .fr ou .com à la fin de l'adresse). Cette erreur peut même survenir lorsque l'on fait "Répondre" car l'adresse de réponse dépend de la configuration du logiciel d'envoi et peut être différente de l'adresse d'expédition.

Dans tous les cas, vous recevrez un message de ce type :

501 5.1.3 Bad recipient address syntax

OU

Host or domain name not found. Name service error for name=XXXXXX type=A: Host not found

OU

550 5.1.1 *john.doe@example.com*: Recipient address rejected: User unknown

1.c La boîte mail de votre destinataire est pleine

Il est également possible que votre destinataire ait dépassé le quota alloué par son adresse mail (de notre côté, **vous êtes notifié par mail à partir de 95% d'utilisation de votre boîte mail**, vous pouvez alors supprimer des mails pour libérer de l'espace ou demander une augmentation de votre espace disque - la facturation sera alors mise à jour).

S'il s'agit d'un dépassement de quota, vous recevrez un mail d'erreur de ce type :

452 4.2.2 Mailbox full 4.2.1 Message can not be delivered at this time

1.d Dépassement du quota d'envoi

Nous avons une limite concernant le volume d'envoi de mail (par boîte / heure et par domaine / heure). Si vous dépassez cette limite, vos envois seront bloqués pendant, a minima, 1 heure. Cette procédure est dans le but de protéger le serveur et l'intégralité de ses utilisateurs, en effet un envoi de mailing important (supérieur à 300 mails par heure) peut provoquer le blacklistage de l'adresse IP du serveur. Cela aurait pour conséquence d'impacter la délivrabilité pour la totalité des clients. C'est pourquoi nous préférons agir en amont et bloquer les envois. Les dépassements sont identifiés et nous sont signalés par mail.

S'il s'agit d'un dépassement de quota d'envoi de mail, vous recevrez un mail d'erreur de ce type :

554 5.7.0 Your message could not be sent. The limit on the number of allowed outgoing messages was exceeded.

2- Je ne reçois aucun message d'erreur

2.a Envoi de mail via un logiciel (ERP, CRM, etc)

Suivant comment est configuré votre logiciel, il est possible que la boîte mail utilisée par l'envoi ne soit pas configurée en lecture, de ce fait, vous ne verrez pas les messages d'erreur. Afin de vérifier la délivrabilité des mails, vous pouvez effectuer un envoi directement depuis le [Webmail de Z-Index](#) vers une adresse qui ne reçoit pas le mail pour vérifier. Si celle-ci le reçoit bien, le problème vient sûrement de la configuration de votre logiciel de messagerie, vous pouvez vous référer à l'article suivant : [Comment configurer ma boîte mail dans mon logiciel de messagerie ?](#)

2.b J'envoie depuis mon logiciel de messagerie

De la même manière que pour le point 2.a, afin de vérifier si le problème vient de la configuration du logiciel, veuillez tenter d'envoyer un mail depuis le [Webmail de Z-Index](#).

2.c J'envoie depuis le Webmail

Si votre envoi depuis le webmail n'est toujours pas reçu par le destinataire, merci de nous faire suivre l'heure à laquelle l'envoi a été effectué ainsi que l'adresse mail du destinataire. Nous procéderons à une vérification au niveau des logs du serveur et vous confirmerons ou non la bonne réception du mail.

Révision #4

Créé 27 janvier 2023 08:49:03 par Z-Index

Mis à jour 23 août 2024 09:52:18 par Z-Index