

ISPA Gedragscode

Toegang tot e-mail en webruimte

Op 1 maart 2011 werd door de Raad van het BIPT de ISPA Gedragscode, Versie 1, betreffende toegang tot E-mail en webruimte in overeenstemming met de artikelen 121/1 en 121/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie goedgekeurd.

Artikel 32 van de wet van 27 maart 2014 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie brengt de termijn voor de gratis terbeschikkingstelling van de faciliteiten e-mail van 6 maanden op 18 maanden. De ISPA Gedragscode, Versie 2, werd hieraan aangepast.

Artikel 165 van de wet van 21 december 2021 houdende de omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie voert de mogelijkheid in voor de eindgebruiker om na afloop van de termijn van 18 maanden kosteloze terbeschikkingstelling van e-mailfaciliteiten, op eigen verzoek, deze faciliteiten te behouden tegen betaling van een maximumbedrag bepaald door de Koning.

Het Koninklijk besluit van 10 september 2023 tot uitvoering van artikel 121/1, §2, tweede lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie heeft het maximumbedrag van de vergoeding vastgesteld op 1.50 euro per maand, BTW inbegrepen, per instelling van de e-mail faciliteit. Het BIPT bevestigt per brief van 12 oktober 2026 dat de ISPA Gedragscode goedgekeurd blijft mits aanpassing hiervan.

1 INLEIDING

Deze Gedragscode bepaalt de procedure die de eindgebruiker dient te volgen om te kunnen beschikken over de faciliteiten bedoeld in de voormelde wet en beschrijft de minimale dienstverlening waarover de eindgebruiker zal kunnen beschikken.

Deze Gedragscode bepaalt het minimum aanbod van de operatoren. Deze kunnen op vrijwillige basis extra diensten aanbieden.

Minstens eenmaal per jaar wordt op het samenvattende deel van de factuur van een aanbieder van een internet toegangsdienst (waarmee de eindgebruiker een overeenkomst heeft) uitdrukkelijk en goed leesbaar melding gemaakt van de toepasselijke faciliteit(en) alsook de manier waarop de faciliteiten kunnen aangevraagd worden.

2 DEFINITIES

In het kader van deze Gedragscode wordt verstaan onder:

- **Faciliteiten:** automatisch onderscheppingsmechanisme van elektronische post of toegang tot elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mail adres(sen) en/of toegang tot de webruimte via een URL adres gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee de internet toegangsdienst wordt gecommmercialiseerd.
- **Operator of ISP:** aanbieder van internet toegangsdienst in België die de mogelijkheid aanbiedt aan eindgebruikers om e-mailadressen of URL te gebruiken gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee deze internet toegangsdienst wordt gecommmercialiseerd en met wie de eindgebruiker de overeenkomst wenst stop te zetten.
- **Eindgebruiker:** persoon of entiteit die een overeenkomst met een operator wenst stop te zetten en die verder gebruik wenst te maken van de faciliteit(en).

3 OMSCHRIJVING VAN DE FACILITEITEN

3.1 Algemeen

- De eindgebruiker kan steeds gebruik maken van de hierboven vermelde faciliteiten gedurende de periode van (minimum) 18 maanden na het stopzetten van de overeenkomst¹ voor wat betreft de toegang tot elektronische post en (minimum) 6 maanden na het stopzetten van de overeenkomst voor wat betreft de toegang tot webruimte.
- Met betrekking tot de toegang tot elektronische post, kiest de operator om ofwel een onderscheppingsmechanisme ofwel een toegang tot de elektronische post aan te bieden aan de eindgebruiker.
- De operator zal de gegevens van de eindgebruiker bij de aanvraag van de faciliteiten niet voor commerciële doeleinden gebruiken.
- Indien de eindgebruiker na de periode van (minimum) 18 maanden onder dezelfde voorwaarden verder toegang wenst te hebben tot de elektronische post of verder van het automatisch onderscheppingsmechanisme van elektronische post gebruik wil blijven maken, dient hij de instructies te volgen bepaald door de operator en/of een specifieke overeenkomst af te sluiten, in overeenstemming met de Gedragscode.
 - De operator informeert de gebruiker van deze mogelijkheid minstens 1 maand voor het aflopen van de voornoemde periode van (minimum) 18 maanden.²

¹ Inclusief via Easy Switch.

² Voor deze nieuwe communicatie voorzien de ISPs een implementatie periode van 6 maanden vanaf de datum waarop het BIPT Versie 3 van deze gedragscode heeft goedgekeurd.

- Indien de klant geen actie moet ondernemen om na de periode van (minimum) 18 maanden verder gratis van de email gebruik te maken, zal deze informatie pas naar de klant verstuurd worden minstens 1 maand voordat de klant een eerste actie moet ondernemen om verder van de email gebruik te maken of indien een vergoeding voor de dienst wordt aangerekend.¹
- De voorwaarden van de aangeboden faciliteiten blijven identiek aan de voorwaarden in het opgezegde contract. Deze voorwaarden omvatten de verplichtingen ten aanzien van de eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van de diensten en het netwerk en andere relevante aspecten om de goede werking van de dienst te kunnen garanderen.

3.2 Toegang tot elektronische post

Indien de operator toegang tot elektronische post aan de eindgebruiker ter beschikking stelt:

- De eindgebruiker behoudt de toegang tot zijn elektronische post via webmail of via POP (keuze van de operator).
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van (minimum)18 maanden.
- De operator garandeert het tijdelijk verder gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteiten bevatten de volgende elementen zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:
 - a) Behoud van de beveiliging voor SPAM/virus
 - b) Behoud van wachtwoord en login
 - c) Behoud van de mailbox en webmail capaciteit
 - d) Behoud van alle aangemaakte e-mailadressen en e-mailboxen
 - e) Behoud van alle toegekomen e-mails voor zover de mailbox en webmail capaciteit dit toelaat
 - f) De eindgebruiker kan gebruik maken van de basis functionaliteiten van email verkeer zoals lezen, versturen (via webmail) en schrappen van e-mails.

3.3 Onderscheppingsmechanisme van elektronische post

Indien de operator het onderscheppingsmechanisme van elektronische post aan de eindgebruiker ter beschikking stelt:

- Alle elektronische post die toekomt op de aangemaakte e-mailadressen wordt doorgestuurd naar een nieuw, door de eindgebruiker gekozen en aan de operator meegedeeld e-mailadres, zonder garantie dat deze nadien nog kan gewijzigd worden.
- De eindgebruiker is verantwoordelijk voor de correcte mededeling van het nieuwe e-mailadres. De operator die de e-mails doorstuurt naar het nieuwe e-mailadres is niet verantwoordelijk voor foutief

meegedeeld adres of voor eventueel misbruik van het e-mailadres. De operator staat niet in voor de controle van de door de eindgebruiker geleverde informatie.

- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van (minimum) 18 maanden. Tijdens de periode van (minimum) 18 maanden heeft de eindgebruiker steeds de mogelijkheid het automatische onderscheppingsmechanisme bij de operator definitief stop te zetten.
- De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteit zal de volgende elementen omvatten zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:
 - a) Behoud van de beveiliging voor SPAM/virus
 - b) Behoud van wachtwoord en login
 - c) Behoud van alle aangemaakte e-mailadressen
 - d) Het aantal door te sturen e-mailadressen loopt steeds gelijk aan het aantal aangemaakte mailboxen bij de opgezegde operator.
 - e) De doorgestuurde e-mails worden geïdentificeerd door het hoofd-e-mailadres.

3.4 Toegang tot de webruimte

- De operator behoudt de toegang tot de website via de hierbij horende URL zodat de inhoud van de ter beschikking gestelde webruimte extern toegankelijk blijft via het internet.
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van (minimum) 6 maanden.
- De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteit zal de volgende elementen omvatten zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:
 - a) De eindgebruiker krijgt toegang tot de webruimte met het doel ze aan te passen om zo minstens informatie mee te delen (bijvoorbeeld, link naar een nieuwe pagina, nieuw adres meedelen) of deze te kopiëren naar een andere ISP-omgeving.
 - b) De operator garandeert het behoud van wachtwoord en login.

4 PROCEDURE VOOR DE EINDGEBRUIKER

4.1 De eindgebruiker beëindigt de overeenkomst volgens de algemene voorwaarden die bij de operator werden onderschreven in het kader van de overeenkomst tussen de operator en de eindgebruiker.

- De beëindiging van de overeenkomst en de gebruikmaking van één van de voormelde faciliteiten geeft de eindgebruiker niet het recht om de geldende algemene voorwaarden en plichten van de overeenkomst (bv. betaling van facturen, enz.) met de operator niet te respecteren.

4.2 Wanneer een eindgebruiker de wens uitdrukt zijn overeenkomst te beëindigen, informeert de operator de eindgebruiker over de faciliteiten en de manier waarop de faciliteiten aangevraagd kunnen worden.

- De operator vermeldt in de bevestigingsbrief of e-mail naar aanleiding van de contractbeëindiging de URL van de website waarin de eindgebruiker meer informatie kan vinden betreffende deze gedragscode en de aangeboden faciliteiten en de beschikbare support. Via een link wordt de eindgebruiker naar de gedragscode doorverwezen.
- De operator kan dit als volgt formuleren waarbij de operator beslist welke faciliteit aan de eindgebruiker wordt aangeboden en welke opties relevant zijn voor de eindgebruiker:

“Merk op dat u gratis gebruik kunt maken van volgende diensten:

- Uw bestaande e-mailadressen blijven gebruiken via webmail (of) via POP *gedurende minstens 18 maanden*
 - (of) Voor uw bestaande e-mailadressen een forward instellen naar een ander emailadres gedurende minstens 18 maanden.
 - (en/of) Uw bestaande URL actief houden en bijwerken *gedurende x maanden*. (x in te vullen door de operator maar minstens 6 maanden). *Meer informatie vindt u [...inclusief URL van de website...].”*
- Wanneer, na deze periode van (minimum) 18 maanden, de eindgebruiker verder wenst gebruik te maken van één van de voornoemde faciliteiten voor wat betreft toegang tot het behoud van een e-mailadres, zal de eindgebruiker de instructies volgen bepaald door de operator en/of een specifieke overeenkomst afsluiten overeenstemmend met de Gedragscode. De operator informeert de gebruiker bijvoorbeeld per email van deze mogelijkheid zoals beschreven in §3.1. De operator kan dit als volgt formuleren:

*“Beste gebruiker, wij informeren u dat de periode van x maanden (in te vullen door de operator, maar minstens 18 maanden) **ten vroegste binnen een maand** zal eindigen. Indien u verder gebruik wil maken van deze diensten, kan u meer informatie terugvinden [...inclusief URL van de website...].”*

4.3 De operator bepaalt de aanvraagprocedure. Deze wordt aan de eindgebruiker ter beschikking gesteld en eveneens op de website van de operator gepubliceerd.

- Procedures die de operator aan de klant kan voorstellen om de aanvraagprocedure aan de operator over te maken:
 - a) Online aanpassing van profiel
 - b) Online formulier
 - c) Aanvraag per e-mail
 - d) Telefonisch
 - e) Per brief
- De operator stelt het paswoord en login van de onlineaccount of webmail ter beschikking van de eindgebruiker.

4.4 De eindgebruiker volgt de instructies van zijn operator om de faciliteiten aan te vragen.

- De eindgebruiker vraagt de instelling van de gewenste faciliteiten aan, in overeenstemming met de procedure die de operator aan de eindgebruiker ter beschikking stelt.
- De eindgebruiker kan ten laatste tot de dag van de beëindiging van zijn internet-toegangsdienst uitdrukkelijk om de instelling van de faciliteiten verzoeken.

4.5 De operator levert support tijdens de beschikbaarstelling van de faciliteiten

- Gedurende deze periode van (minimum) 6 of 18 maanden, garandeert de operator:
 - een onlinesupport via een online FAQ op de website van de operator.
 - Indien de onlinesupport geen oplossing biedt, kan de operator support verlenen via telefoon of e-mail.
- De operator informeert de eindgebruiker over de support van de faciliteiten via de website waarvan de URL wordt meegedeeld in de bevestigingsbrief of in de e-mail naar aanleiding van de contractbeëindiging.

Code de conduite ISPA

Accès à l'e-mail et à l'espace web

Le 1^{er} mars 2011, le Conseil de l'IBPT a approuvé le Code de conduite ISPA, Version 1, relatif à l'accès à l'e-mail et à l'espace web, conformément aux articles 121/1 et 121/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

L'article 32 de la loi du 27 mars 2014 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques porte le délai de mise à disposition gratuite des facilités d'e-mail de 6 mois à 18 mois. Le Code de conduite ISPA, Version 2, a été adapté en conséquence.

L'article 165 de la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques introduit la possibilité pour l'utilisateur final, à l'issue du délai de 18 mois de mise à disposition gratuite des facilités d'e-mail, de conserver ces facilités, à sa demande, moyennant le paiement d'un montant maximal fixé par le Roi.

L'arrêté royal du 10 septembre 2023 portant exécution de l'article 121/1, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a fixé le montant maximal de la redevance à 1,50 euro par mois, TVA comprise, par facilité d'e-mail activée. Par lettre du 12 octobre 2026, l'IBPT confirme que le Code de conduite ISPA reste approuvé moyennant son adaptation.

1 INTRODUCTION

Le présent Code de conduite définit la procédure que l'utilisateur final doit suivre pour pouvoir bénéficier des facilités visées dans la loi précitée et décrit le service minimal dont l'utilisateur final pourra bénéficier.

Le présent Code de conduite définit l'offre minimale des opérateurs. Ceux-ci peuvent proposer des services supplémentaires sur une base volontaire.

Au moins une fois par an, la partie récapitulative de la facture d'un fournisseur de service d'accès à l'internet (avec lequel l'utilisateur final a conclu un contrat) mentionne de manière explicite et bien lisible la ou les facilité(s) applicable(s) ainsi que la manière dont les facilités peuvent être demandées.

2 DÉFINITIONS

Dans le cadre du présent Code de conduite, on entend par :

- **Facilités** : mécanisme de transfert automatique du courrier électronique ou accès au courrier électronique arrivant sur la ou les adresse(s) e-mail créée(s) et/ou accès à l'espace web via une adresse URL basée sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels le service d'accès à l'internet est commercialisé.
- **Opérateur ou ISP** : fournisseur de service d'accès à l'internet en Belgique qui offre aux utilisateurs finals la possibilité d'utiliser des adresses e-mail ou une URL basées sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à l'internet est commercialisé, et avec lequel l'utilisateur final souhaite mettre fin au contrat.
- **Utilisateur final** : personne ou entité qui souhaite mettre fin à un contrat avec un opérateur et qui souhaite continuer à utiliser la ou les facilité(s).

3 DESCRIPTION DES FACILITÉS

3.1 Généralités

- L'utilisateur final peut toujours faire usage des facilités mentionnées ci-dessus pendant une période de (minimum) 18 mois après la fin du contrat³ en ce qui concerne l'accès au courrier électronique et de (minimum) 6 mois après la fin du contrat en ce qui concerne l'accès à l'espace web.
- En ce qui concerne l'accès au courrier électronique, l'opérateur choisit de proposer à l'utilisateur final soit un mécanisme de transfert, soit un accès au courrier électronique.
- L'opérateur n'utilisera pas à des fins commerciales les données de l'utilisateur final recueillies lors de la demande des facilités.
- Si, après la période de (minimum) 18 mois, l'utilisateur final souhaite continuer à accéder au courrier électronique ou à utiliser le mécanisme de transfert automatique du courrier électronique aux mêmes conditions, il doit suivre les instructions définies par l'opérateur et/ou conclure un contrat spécifique, conformément au Code de conduite.
 - L'opérateur informe l'utilisateur de cette possibilité au moins 1 mois avant l'expiration de la période précitée de (minimum) 18 mois.⁴
 - Si le client ne doit entreprendre aucune action pour continuer à utiliser gratuitement l'e-mail après la période de (minimum) 18 mois, cette information ne sera envoyée au client qu'au moins 1 mois avant que le client ne doive entreprendre une première action pour continuer à utiliser l'e-mail ou avant qu'une redevance ne soit facturée pour le service.³

³ Y compris via Easy Switch.

⁴ Pour cette nouvelle communication, les ISP prévoient une période de mise en œuvre de 6 mois à compter de la date à laquelle l'IBPT a approuvé la Version 3 du présent code de conduite.

- Les conditions des facilités proposées restent identiques aux conditions du contrat résilié. Ces conditions comprennent les obligations de l'utilisateur final concernant l'utilisation des services et du réseau, ainsi que d'autres aspects pertinents permettant de garantir le bon fonctionnement du service.

3.2 Accès au courrier électronique

Si l'opérateur met à la disposition de l'utilisateur final un accès au courrier électronique :

- L'utilisateur final conserve l'accès à son courrier électronique via webmail ou via POP (au choix de l'opérateur).
- La facilité est gratuite pour l'utilisateur final et est disponible pendant une période de (minimum) 18 mois.
- L'opérateur garantit l'utilisation temporaire continue des facilités. Ces facilités comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient disponibles dans le service fourni dans le cadre du contrat résilié :
 - a) Maintien de la protection contre le SPAM et les virus
 - b) Maintien du mot de passe et du login
 - c) Maintien de la capacité de la boîte e-mail et du webmail
 - d) Maintien de toutes les adresses e-mail et boîtes e-mail créées
 - e) Maintien de tous les e-mails reçus, dans la mesure où la capacité de la boîte e-mail et du webmail le permet
 - f) L'utilisateur final peut utiliser les fonctionnalités de base du trafic e-mail, telles que la lecture, l'envoi (via webmail) et la suppression d'e-mails.

3.3 Mécanisme de transfert du courrier électronique

Si l'opérateur met à la disposition de l'utilisateur final le mécanisme de transfert du courrier électronique :

- Tout le courrier électronique arrivant sur les adresses e-mail créées est transféré vers une nouvelle adresse e-mail choisie par l'utilisateur final et communiquée à l'opérateur, sans garantie que celle-ci puisse encore être modifiée par la suite.
- L'utilisateur final est responsable de la communication correcte de la nouvelle adresse e-mail. L'opérateur qui transfère les e-mails vers la nouvelle adresse e-mail n'est pas responsable d'une adresse communiquée erronément ni d'un éventuel usage abusif de l'adresse e-mail. L'opérateur ne se charge pas du contrôle des informations fournies par l'utilisateur final.

- La facilité est gratuite pour l'utilisateur final et est disponible pendant une période de (minimum) 18 mois. Pendant la période de (minimum) 18 mois, l'utilisateur final a toujours la possibilité de mettre définitivement fin au mécanisme de transfert automatique auprès de l'opérateur.
- L'opérateur garantit l'utilisation temporaire des facilités. Cette facilité comprendra les éléments suivants, tels qu'ils étaient disponibles dans le service fourni dans le cadre du contrat résilié :
 - a) Maintien de la protection contre le SPAM et les virus
 - b) Maintien du mot de passe et du login
 - c) Maintien de toutes les adresses e-mail créées
 - d) Le nombre d'adresses e-mail à transférer correspond toujours au nombre de boîtes e-mail créées auprès de l'opérateur dont le contrat a été résilié.
 - e) Les e-mails transférés sont identifiés par l'adresse e-mail principale.

3.4 Accès à l'espace web

- L'opérateur maintient l'accès au site web via l'URL correspondante, de sorte que le contenu de l'espace web mis à disposition reste accessible de l'extérieur via l'internet.
- La facilité est gratuite pour l'utilisateur final et est disponible pendant une période de (minimum) 6 mois.
- L'opérateur garantit l'utilisation temporaire des facilités. Cette facilité comprendra les éléments suivants, tels qu'ils étaient disponibles dans le service fourni dans le cadre du contrat résilié :
 - a) L'utilisateur final a accès à l'espace web afin de l'adapter pour y communiquer au minimum des informations (par exemple un lien vers une nouvelle page, la communication d'une nouvelle adresse) ou de le copier vers l'environnement d'un autre ISP.
 - b) L'opérateur garantit le maintien du mot de passe et du login.

4 PROCÉDURE POUR L'UTILISATEUR FINAL

4.1 L'utilisateur final met fin au contrat conformément aux conditions générales souscrites auprès de l'opérateur dans le cadre du contrat entre l'opérateur et l'utilisateur final.

- La fin du contrat et l'utilisation de l'une des facilités précitées ne donnent pas à l'utilisateur final le droit de ne pas respecter les conditions générales et obligations du contrat en vigueur avec l'opérateur (p. ex. le paiement des factures, etc.).

4.2 Lorsqu'un utilisateur final exprime le souhait de mettre fin à son contrat, l'opérateur l'informe des facilités et de la manière dont celles-ci peuvent être demandées.

- Dans la lettre ou l'e-mail de confirmation de la fin du contrat, l'opérateur mentionne l'URL du site web sur lequel l'utilisateur final peut trouver davantage d'informations concernant le présent code de conduite, les facilités proposées et le support disponible. Un lien renvoie l'utilisateur final vers le code de conduite.
- L'opérateur peut formuler cette information comme suit, en décidant quelle facilité est proposée à l'utilisateur final et quelles options sont pertinentes pour celui-ci :

« *Veillez noter que vous pouvez bénéficier gratuitement des services suivants :*

- Continuer à utiliser vos adresses e-mail existantes via webmail (ou) via POP *pendant au moins 18 mois*
- (ou) Configurer pour vos adresses e-mail existantes un transfert vers une autre adresse e-mail pendant au moins 18 mois.
- (et/ou) Maintenir active et mettre à jour votre URL existante *pendant x mois*. (x à compléter par l'opérateur, mais au moins 6 mois). *Vous trouverez plus d'informations [...y compris l'URL du site web...]* »

- Lorsque, après cette période de (minimum) 18 mois, l'utilisateur final souhaite continuer à utiliser l'une des facilités précitées en ce qui concerne le maintien d'une adresse e-mail, il suivra les instructions définies par l'opérateur et/ou conclura un contrat spécifique conformément au Code de conduite. L'opérateur informe l'utilisateur de cette possibilité, par exemple par e-mail, comme décrit au § 3.1. L'opérateur peut formuler cette information comme suit :

« *Cher utilisateur, nous vous informons que la période de x mois (à compléter par l'opérateur, mais au moins 18 mois) prendra fin **au plus tôt dans un mois**. Si vous souhaitez continuer à utiliser ces services, vous trouverez plus d'informations [...y compris l'URL du site web...].* »

4.3 L'opérateur définit la procédure de demande. Celle-ci est mise à la disposition de l'utilisateur final et est également publiée sur le site web de l'opérateur.

- Procédures que l'opérateur peut proposer au client pour lui transmettre la demande :
 - a) Modification du profil en ligne
 - b) Formulaire en ligne
 - c) Demande par e-mail
 - d) Par téléphone
 - e) Par courrier

- L'opérateur met à la disposition de l'utilisateur final le mot de passe et le login du compte en ligne ou du webmail.

4.4 L'utilisateur final suit les instructions de son opérateur pour demander les facilités.

- L'utilisateur final demande l'activation des facilités souhaitées, conformément à la procédure que l'opérateur met à sa disposition.
- L'utilisateur final peut demander explicitement l'activation des facilités au plus tard le jour de la fin de son service d'accès à l'internet.

4.5 L'opérateur fournit un support pendant la mise à disposition des facilités

- Pendant cette période de (minimum) 6 ou 18 mois, l'opérateur garantit :
 - un support en ligne via une FAQ en ligne sur le site web de l'opérateur ;
 - si le support en ligne n'apporte pas de solution, l'opérateur peut fournir un support par téléphone ou par e-mail.
- L'opérateur informe l'utilisateur final du support relatif aux facilités via le site web dont l'URL est communiquée dans la lettre de confirmation ou dans l'e-mail envoyé à l'occasion de la fin du contrat.
