

ISPA Code of Conduct on Mailforwarding

NL

Op 1 maart 2011 werd door de Raad van het BIPT de ISPA Gedragscode 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 zogenaamde faciliteiten e-mail van 6 maanden, voorzien in bovenstaande wet, op 18 maanden. Het BIPT bevestigt per brief van 3 juni 2014 dat de ISPA Gedragscode goedgekeurd blijft mits de vervanging van de termijn van 6 maanden door de termijn van 18 maanden betreffende de faciliteiten toegang tot e-mail.

1 INLEIDING

Deze Gedragscode bepaalt de procedure die de eindgebruiker dient te volgen om te kunnen beschikken over de faciliteiten bedoeld in de 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) of toegang tot de webruimte via een URL adres gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee de internet toegangsdienst wordt gecommercialiseerd.
- **Operator:** 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 gecommercialiseerd 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 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 18 maanden na het stopzetten van de overeenkomst voor wat betreft de toegang tot elektronische post en 6 maanden na het stopzetten van de overeenkomst voor wat betreft de toegang tot webruimte.
- Met betrekking 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.

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 18 maanden.
- 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.
- De operator garandeert het tijdelijk 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-mail adressen 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 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 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 18 maanden. Tijdens de periode van 18 maanden heeft de eindgebruiker steeds de mogelijkheid het automatische onderscheppingsmechanisme bij de operator definitief stop te zetten.
- 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.
- 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-mail adressen
 - 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 6 maanden.
- 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.
- 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 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.
 - d) 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 de 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 De operatoren engageren zich om de eigenlijke datum waarop de faciliteit wordt stopgezet aan de eindgebruiker te communiceren na de beëindiging van de overeenkomst door deze laatste:

- × Uw bestaande e-mailadressen blijven gebruiken via Webmail (of) via POP
- × (of) Voor uw bestaande e-mailadressen een forward instellen naar een ander emailadres.
- × (en/of) Uw bestaande URL actief houden en bijwerken.

Meer informatie vindt u [...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 online account 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 stelt de faciliteiten ter beschikking aan de eindgebruiker voor een maximum gegarandeerde periode van 6 maanden voor wat betreft de toegang tot webruimte en van 18 maanden voor wat betreft de toegang tot elektronische post, waarna de faciliteit gedeactiveerd wordt.

- Gedurende deze periode van 6 of 18 maanden, garandeert de operator:
 - × een online support via een online FAQ op de website van de operator.
 - × Indien de online support 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.

FR

Le 1er mars 2011 le Conseil de l'IBPT a approuvé le Code de Conduite de l'ISPA concernant l'accès aux e-mails 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 a fait passer le délai de la mise à disposition gratuite des facilités e-mails de 6 mois, ce qui est prévu dans la loi de 2005, à 18 mois. L'IBPT confirme dans son courrier du 3 juin 2014 que le Code de Conduite de l'ISPA conserve son approbation à condition du remplacement du délai de 6 mois par un délai de 18 mois en ce qui concerne les facilités accès aux e-mails.

1 INTRODUCTION

Ce code de conduite détermine la procédure que l'Utilisateur Final doit suivre pour disposer des Services prévus par la Loi et décrit le service minimum auquel l'Utilisateur Final a droit après avoir mis fin à son contrat avec son Opérateur.

Ce code de conduite définit l'offre minimum à mettre en place par les Opérateurs. Ceux-ci pourront, sur base volontaire, proposer des services supplémentaires.

Au moins une fois par an, le fournisseur d'accès à Internet (avec qui l'Utilisateur Final a un contrat) devra faire mention, sur les factures de façon explicite et lisible, des Services offerts ainsi que la procédure à suivre pour les mettre en place.

2 DEFINITIONS

Dans le cadre de ce code de conduite, les définitions suivantes sont applicables :

- **Services** : soit un système d'interception automatique du courrier électronique, soit un accès au courrier électronique arrivant à (aux) l'adresse(s) e-mail(s) existante(s), soit un accès à un espace web via l'adresse URL existante, basés sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à Internet est commercialisé.
- **Opérateur** : fournisseur d'accès à Internet en Belgique qui offre aux Utilisateurs Finaux la possibilité d'utiliser des adresses e-mails ou URL basées sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à internet est commercialisé, et auprès duquel l'Utilisateur Final souhaite mettre fin à son contrat.
- **Utilisateur final** : personne ou entité qui souhaite mettre fin à son contrat avec l'Opérateur et qui souhaite utiliser les Services.

3 DESCRIPTIONS DES SERVICES

3.1 Généralités

- L'Utilisateur Final peut faire gratuitement usage des Services durant une période de 6 mois pour l'accès à l'espace web et de 18 mois pour l'accès au courrier électronique

après la fin du contrat. Durant cette période, l'Utilisateur Final peut à tout moment demander à l'Opérateur de mettre fin aux Services.

- En ce qui concerne le courrier électronique, l'Opérateur choisit de proposer à l'Utilisateur Final, soit un système d'interception automatique, soit un accès à la boîte de réception des adresses e-mails existantes.
- L'opérateur s'engage à ne pas utiliser, à des fins commerciales, les données de l'Utilisateur Final lors de sa demande de mise en place des Services.

3.2 Accès au courrier électronique

Dans le cas où l'Opérateur fournit à l'Utilisateur Final un accès aux boîtes de réception des adresses emails existantes:

- L'Utilisateur Final conserve l'accès à son courrier électronique via webmail ou via POP (au choix de l'opérateur).
- Ce service est gratuit pour l'utilisateur final et est disponible pendant une période de 18 mois.
- Les conditions d'utilisation liées aux Services restent identiques aux conditions générales du contrat résilié. Ces conditions d'utilisations comprennent les obligations pour l'Utilisateur Final en ce qui concerne l'usage des services et du réseau, ainsi que d'autres aspects pertinents pour garantir le bon fonctionnement des services.
- L'Opérateur garantit l'usage temporaire des Services. Ces Services comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient déjà disponibles dans les services inclus dans le contrat résilié :
 - a) Maintien de la sécurité anti SPAM/virus
 - b) Maintien de l'identifiant et du mot de passe
 - c) Maintien de la capacité du webmail et de la boîte mail
 - d) Maintien de toutes les adresses e-mails et boîtes mails créées
 - e) Maintien de tous les e-mails reçus dans le webmail dans la limite de la capacité autorisée par le webmail.
 - f) L'utilisateur final peut utiliser les fonctions de bases de son e-mail, telles que lecture, envoi (via webmail) et suppression des courriers électroniques

3.3 Système d'interception automatique du courrier électronique

Dans le cas où l'Opérateur fournit à l'Utilisateur Final un système d'interception automatique du courrier électronique:

- Tout courrier électronique reçu sur l'adresse e-mail existante sera redirigé vers une nouvelle adresse e-mail, choisie par l'Utilisateur Final et qui, une fois communiquée à l'Opérateur, ne pourra pas être modifiée.
- L'Utilisateur Final est responsable de la communication correcte de sa nouvelle adresse e-mail. L'Opérateur qui transfère l'e-mail vers la nouvelle adresse e-mail ne peut en aucun cas être tenu responsable si l'adresse communiquée n'est pas correcte ou en cas

d'usage abusif de l'adresse email. L'Opérateur n'est pas responsable de la vérification des informations fournies par l'Utilisateur Final.

- Ce Service est mis gratuitement à la disposition de l'Utilisateur Final pour une période de 18 mois. Pendant cette période de 18 mois, l'Utilisateur Final peut à tout moment demander à l'Opérateur de mettre fin à ce Service.
- Les conditions d'utilisation liées aux Services restent identiques aux conditions générales du contrat résilié. Ces conditions d'utilisation comprennent les obligations pour l'Utilisateur Final en ce qui concerne l'usage des Services et du réseau, ainsi que d'autres aspects pertinents pour garantir le bon fonctionnement des Services.
- L'opérateur garantit l'usage temporaire des Services. Celles-ci comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient déjà disponibles dans les services inclus dans le contrat résilié :
 - a) Maintien de la sécurité anti SPAM/virus
 - b) Maintien de l'identifiant et du mot de passe
 - c) Maintien de toutes les adresses e-mails créées
 - d) Le nombre d'adresses e-mails redirigées reste identique au nombre de boîte de courriers électroniques créées auprès de l'opérateur
 - e) Les adresses e-mails redirigées sont identifiées par l'adresse e-mail principale

3.4 Accès à l'espace web

- L'Opérateur maintient l'accès au site internet de l'Utilisateur Final via l'URL correspondant afin que le contenu de l'espace web fourni reste accessible via Internet.
- Ce Service est mis gratuitement à la disposition de l'Utilisateur Final pour une période de 6 mois.
- Les conditions d'utilisation liées aux Services restent identiques aux conditions générales du contrat résilié. Ces conditions d'utilisation comprennent les obligations pour l'Utilisateur Final en ce qui concerne l'usage des Services et du réseau, ainsi que d'autres aspects pertinents pour garantir le bon fonctionnement des Services.
- L'Opérateur garantit l'usage temporaire des Services. Ces Services comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient déjà disponibles dans les services inclus dans le contrat résilié :
 - a) L'Utilisateur Final conserve un accès à l'espace web afin d'y faire le minimum d'adaptation requis pour en préparer la migration (par exemple : lien vers une nouvelle page Internet, communication d'une nouvelle adresse Internet) ou afin d'en copier le contenu pour le placer sur un autre espace web fourni par un nouvel Opérateur.
 - b) L'opérateur garantit le maintien de l'identifiant et du mot de passe.

4 PROCEDURE POUR L'UTILISATEUR FINAL

4.1 L'Utilisateur Final met fin au contrat selon les conditions générales de l'opérateur définies dans le cadre du contrat entre l'Opérateur et l'Utilisateur Final.

La résiliation de l'abonnement et l'utilisation d'un des Services mentionnés ci-dessus ne donnent pas droit à l'Utilisateur Final de ne pas respecter les conditions générales et les obligations mentionnées dans le contrat avec l'Opérateur (par exemple : paiement des factures, etc.).

4.2 Quand un utilisateur final informe l'opérateur de son souhait de résilier le contrat, l'opérateur informe l'utilisateur final de l'existence des Services et de la procédure à suivre pour pouvoir en bénéficier.

- L'Opérateur mentionne, dans la lettre ou l'e-mail qui confirme la résiliation du contrat, l'URL du site web sur lequel l'Utilisateur Final peut trouver plus d'informations concernant le code de conduite et les Services et le support à la clientèle disponibles et y consulter le code de conduite.
- L'Opérateur peut utiliser la mention suivante, après avoir décidé quel Service il propose et quelles options s'appliquent :

"Nous avons le plaisir de vous informer que vous pouvez utiliser gratuitement les services suivants L'opérateur s'engage à indiquer la date proprement dite d'arrêt du Service dans sa communication à l'Utilisateur Final après la résiliation du contrat par ce dernier :

- × *Continuer à utiliser votre adresse électronique existante via webmail (ou) via POP*
 - × *(ou) Installer un système de transfert de votre adresse électronique existante vers une autre adresse électronique*
 - × *(et/ou) Garder votre site Internet actif sur le domaine de [l'opérateur] et le mettre à jour*
- Vous trouverez plus d'informations et conditions relatives à ces Services sur [...inclure URL de la page sur le site Internet de l'opérateur...]*

4.3 L'opérateur définit la procédure de demande de mise en place des Services.

L'opérateur informe l'utilisateur final de cette procédure et la publie également sur son site.

- Procédures que l'opérateur peut proposer à l'utilisateur final pour demander la mise en place des Services :
 - a) Modification en ligne du profil
 - b) Formulaire en ligne
 - c) Requête par e-mail
 - d) Requête par téléphone
 - e) Requête par courrier
- L'Opérateur met l'identifiant et le mot de passe du profil en ligne ou du webmail ou du POP à disposition de l'Utilisateur Final.

4.4 L'Utilisateur final suit les instructions de l'Opérateur pour la demande de la mise en place des Services.

- L'Utilisateur Final demande la mise en place du Service souhaité selon la procédure qui lui a été communiquée par l'Opérateur.
- L'Utilisateur Final peut demander la mise en place des Services jusqu'au dernier jour de son contrat.

4.5 L'opérateur offre les Services à l'Utilisateur Final pour une période de maximum 18 mois pour l'accès au courrier électronique et 6 mois pour l'accès à l'espace web après laquelle ils seront désactivés.

- Pendant cette période de 6 ou 18 mois, l'Opérateur garantit :
 - × Une aide en ligne via un FAQ sur son site
 - × Une aide par téléphone ou par courrier électronique dans l'hypothèse où l'aide via le FAQ n'aboutirait pas à un résultat satisfaisant

- L'opérateur informe l'Utilisateur Final de l'existence de ce service de support à la clientèle via la page Internet dont l'URL a été mentionné sur la lettre ou l'e-mail de confirmation de résiliation.