

TOEGANG TOT MAIL EN WEBRUIMTE VOORSTEL GEDRAGSCODE

In het kader van de wet van 6 april 2010 betreffende de wijziging van artikel 121 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie leggen de aanbieders van internet toegangsdiensten vertegenwoordigd door ISPA hierbij hun voorstel van gedragscode voor aan het Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT).

De operatoren kiezen voor een eenvoudige operationele implementatie van de wet tussen de operator en de eindgebruiker. In die zin vraagt de eindgebruiker de faciliteiten op eenvoudige manier rechtstreeks aan bij de operator met wie de eindgebruiker de overeenkomst voor internettoegang wenst stop te zetten. Dit voorstel is ook op juridisch vlak het meest coherent met de wet.

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 gecommmercialiseerd.
- **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 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 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 6 maanden na het stopzetten van de overeenkomst.

- Met betrekking tot elektronische post, kiest de operator om ofwel een onderscheppingmechanisme 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 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 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 Onderscheppingmechanisme van elektronische post

Indien de operator onderscheppingmechanisme 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 6 maanden. Tijdens de periode van 6 maanden heeft de eindgebruiker steeds de mogelijkheid het automatische onderscheppingmechanisme 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 e-mailboxen bij de opgezegde operator.
- e) De doorgestuurd e-mails worden geïdentificeerd door het hoofd-emailadres.

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.
 - 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 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 [in te vullen door operator: communicatie van de eigenlijke datum waarop de faciliteit wordt stopgezet na de beëindiging van de overeenkomst door de eindgebruiker]:*
 - Uw bestaande e-mailadressen blijven gebruiken via Webmail (of) via POP
 - (of) Voor uw bestaande e-mailadressen een forward instellen naar een ander e-mailadres.
 - (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 waarna de faciliteit gedeactiveerd wordt.

- Gedurende deze periode van 6 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.