

## ACCES AUX E-MAILS ET A L'ESPACE WEB PROPOSITION DE CODE DE CONDUITE

En vertu de la loi du 6 avril 2010 (la Loi) concernant la modification de l'article 121 de la loi du 13 Juin 2005 relative aux communications électroniques, les fournisseurs d'accès à Internet, regroupés au sein de l'ISPA, présentent ci-dessous leur proposition de code de conduite à l'Institut Belge des Postes et Télécommunications (IBPT).

Les opérateurs optent pour une mise en oeuvre opérationnelle simple de la Loi. L'utilisateur final demande l'un des Services directement à l'opérateur auprès duquel il souhaite interrompre son contrat Internet. Cette proposition est, d'un point de vue juridique, également la plus conforme à la Loi.

### 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 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 6 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 6 mois. Pendant cette période de 6 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) Maintient de l'identifiant et du mot de passe
- c) Maintient 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 6 mois après laquelle ils seront désactivés.**

- Pendant cette période de 6 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.