



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TELECOMMUNICATIONS**

**I B P T**

---

Référence : JVN/2011/002

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 1<sup>er</sup> MARS 2011  
CONCERNANT  
L'ÉVALUATION DU CODE DE CONDUITE ISPA CONCERNANT L'ACCES  
AUX E-MAILS ET A L'ESPACE WEB CONFORMEMENT AUX ARTICLES  
121/1 ET 121/2 DE LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

## TABLE DES MATIERES

1. Contexte.....	3
1.1. INTRODUCTION.....	3
1.2. BASE LÉGALE.....	3
1.3. ÉTAPES PRÉCÉDENTES.....	4
2. Description du code de conduite.....	5
2.1. LE CODE DE CONDUITE DÉCRIT LA PROCÉDURE À SUIVRE PAR L'UTILISATEUR FINAL ET L'OFFRE MINIMALE DE FACILITÉS À FOURNIR DANS LE CADRE DE L'ARTICLE 121/1.....	5
2.2. QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE CONCRÈTEMENT POUR L'UTILISATEUR FINAL ? .....	5
3. Synthèse des réponses à la consultation sur le Code de conduite.....	6
4. Analyse du Code de conduite et réponses à la consultation .....	6
4.1. ANALYSE DES RÉPONSES À LA CONSULTATION PUBLIQUE.....	6
4.1.1. <i>Le lien entre la facilité et les conditions contractuelles et générales</i> .....	6
4.1.2. <i>La simplicité de la procédure</i> .....	7
4.2. EVALUATION DU CODE DE CONDUITE.....	8
5. Décision .....	9
6. Voies de recours.....	10

## 1. Contexte

### 1.1. Introduction

De nos jours, une adresse e-mail constitue une partie essentielle de l'identité d'une personne, comparable à un numéro de téléphone et/ou de GSM. La portabilité des numéros a permis aux utilisateurs finals de changer facilement d'opérateur, tout en conservant le même numéro de téléphone. Etant donné que les adresses e-mail mises à disposition des clients par les fournisseurs de services d'accès Internet sont basées sur des marques et/ou un nom commercial, la portabilité des adresses e-mail telle qu'on la connaît pour les numéros de téléphone et de GSM est impossible.

En appliquant les articles 121/1 à 123/1 de la loi du 13 juin 2005, via la loi du 6 avril 2010 **modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne le changement d'opérateur**, le législateur a voulu que les fournisseurs de services d'accès Internet qui perdent des clients passant vers un autre fournisseur fournissent encore des prestations liées au maintien de certaines adresses e-mail et/ou espace web pour ces clients. Les coûts étant infimes, le législateur a décidé que les facilités en question devaient être offertes gratuitement à l'utilisateur final. (Doc. Parl., Chambre, 52<sup>e</sup> législature (2007-2010), N° 2005/005, p. 3). La loi prévoit également l'instauration d'un système, où les accords opérationnels sont conclus en première ligne entre les fournisseurs de services d'accès Internet, par le biais d'un Code de conduite, qui doit être évalué par l'IBPT. Si l'évaluation de l'IBPT est négative, les règles opérationnelles sont imposées via un arrêté ministériel. Cette méthode permet au secteur de répondre avec flexibilité de plusieurs façons aux objectifs finaux de la proposition de loi, qui était à la base de la loi du 6 avril 2010 (Doc. Parl. Chambre, N° 2005-005, p.3).

### 1.2. Base légale

Plus précisément, l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la Loi ») stipule ce qui suit :

*« Dans un délai de quatre mois suivant l'entrée en vigueur du présent article, les fournisseurs d'un service d'accès à internet soumettent à l'Institut un code de conduite contenant des dispositions répondant au moins aux exigences suivantes :*

*1° lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat conclu avec un fournisseur d'un service d'accès à internet concernant son service d'accès à internet et que ce contrat offrait la possibilité de créer des adresses électroniques basées sur le nom commercial et/ou les marques sous lesquels ce service d'accès à internet est commercialisé, l'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir du fournisseur du service d'accès à internet dont il se sépare pendant au moins six mois après la résiliation du contrat, l'une des deux facilités suivantes, au choix du fournisseur :*

*a) la mise en place d'un système d'interception automatique, qui transmet le courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s) à une nouvelle adresse électronique à choisir par l'utilisateur final;*

*b) un accès au courrier électronique arrivant à l'adresse ou aux adresses électronique(s) créée(s);*

*2° lorsqu'un utilisateur final résilie un contrat conclu avec un fournisseur d'un service d'accès à internet et que ce contrat mettait un espace web à la disposition de l'utilisateur final, l'utilisateur final peut, à sa demande, obtenir du fournisseur du service d'accès à internet dont il se sépare que ce dernier permette, pendant au moins six mois après la résiliation du contrat, que le(s) site(s)*

*internet de l'utilisateur final reste(nt) accessible(s), même si l'utilisateur final ne peut plus utiliser, par le biais de l'URL y afférente, l'espace web qui était mis à sa disposition;*

*3° la mise en place des facilités visées aux points 1° et 2° peut être obtenue facilement par l'utilisateur final jusqu'au jour de la cessation du service d'accès à internet;*

*4° la mise en place des facilités visées aux points 1° et 2° est gratuite pour l'utilisateur final;*

*5° lorsqu'un utilisateur final exprime le souhait de résilier le contrat visé au point 1°, l'utilisateur final est informé des facilités visées au présent article.*

Conformément à l'article 121/1 de la Loi, l'IBPT doit, à la suite d'une consultation publique, déterminer si le code de conduite satisfait aux exigences imposées par l'article 121/1.

L'article 121/1 stipule plus précisément que:

*« L'Institut examine, après une consultation publique, si le code de conduite remplit les conditions visées à l'article 121/1.*

*Si l'Institut estime que le code de conduite remplit les conditions de l'alinéa 1er, les fournisseurs d'un service d'accès à internet publient le code de conduite suivant les modalités prescrites par l'Institut.*

*Le code de conduite entre en vigueur au plus tard 10 mois après la publication de cet article au Moniteur belge.*

*Si aucun code de conduite n'est soumis à l'Institut ou si l'Institut estime que le code de conduite ne remplit pas les conditions visées à l'article 121/1, le Ministre fixe, sur proposition de l'Institut, les règles pour la fourniture des facilités conformément aux conditions visées à l'article 121/1. ».*

Concrètement, cela signifie entre autres que le code de conduite, s'il est déclaré conforme à l'article 121/1 de la Loi par l'IBPT et qu'en conséquence, les membres de l'ISPA le publie selon les modalités prescrites par l'IBPT, doit entrer en vigueur au plus tard le 16 avril 2011.

### **1.3. Etapes précédentes**

L'IBPT a invité l'ISPA, l'association belge des fournisseurs de services d'accès Internet, à rédiger une proposition de code de conduite. Sur la base de cette proposition, plusieurs réunions ont été organisées entre l'ISPA et l'IBPT.

Vu la date de publication de la loi du 6 avril 2010 au Moniteur belge le 16 juin 2010, les fournisseurs de services d'accès Internet devaient remettre la proposition de code de conduite à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications pour au plus tard le 16 octobre 2010. La proposition de code de conduite (version néerlandophone) de l'ISPA (*Internet Service Providers Association* de Belgique) a été reçue le 27 septembre 2010 par e-mail, jointe d'une lettre d'accompagnement. Cette lettre signalait également que la version francophone était en préparation. Ensuite, le 20 octobre 2010, l'ISPA a signalé que la version francophone n'était pas encore disponible. La version francophone a finalement été reçue le 28 octobre 2010.

Ce processus a donné lieu à la proposition de code de conduite « Accès aux e-mails et à l'espace web », (ci-après abrégé 'le Code de conduite') telle que reprise dans l'annexe au projet de décision du 20 décembre 2010.

Une consultation écrite a été organisée par le biais de la publication du projet de décision le 22 décembre 2010 sur le site Internet de l'IBPT. La date limite de réponse pour formuler des commentaires était le 10 février 2011.

## 2. Description du code de conduite

### 2.1. Le Code de conduite décrit la procédure à suivre par l'utilisateur final et l'offre minimale de facilités à fournir dans le cadre de l'article 121/1.

La procédure peut se résumer comme suit:

- L'utilisateur final résilie son contrat avec le fournisseur de services d'accès Internet qu'il souhaite quitter, conformément aux conditions générales qui ont été souscrites.
- Ce fournisseur de services d'accès Internet informe ensuite l'utilisateur final :
  - des facilités disponibles (en ce qui concerne l'e-mail, le Code de conduite comprend un choix entre deux solutions pour le fournisseur de services d'accès Internet, qui en choisit une) et
  - de la manière dont il peut les demander (le fournisseur de services d'accès Internet définit la procédure de demande).
- L'utilisateur final doit ensuite suivre les instructions de son fournisseur de services d'accès Internet afin de demander la (les) facilité(s).

Les facilités sont mises à disposition pour une période garantie de 6 mois.

### 2.2. Qu'est-ce que cela signifie concrètement pour l'utilisateur final ?

M. Jean Dupont, client du fournisseur d'accès Internet réseau Venus dispose de l'adresse e-mail <mailto:jan.dupont@reseauvenus.be> et souhaite passer au service Internet large bande du fournisseur d'accès Internet réseau Mars. Conformément aux conditions générales, il met un terme au contrat avec le fournisseur d'accès Internet, qui informe M. Dupont que – pendant les 6 mois qui suivent la fin de son contrat avec réseau Venus – il peut faire gratuitement transférer ses e-mails arrivant à l'adresse [jean.dupont@reseauvenus.be](mailto:jean.dupont@reseauvenus.be) vers une autre adresse e-mail à choisir par M. Dupont (ex. vers [jean.dupont@reseausaturne.be](mailto:jean.dupont@reseausaturne.be) ou vers [j.dupont@google.com](mailto:j.dupont@google.com) ou vers [j.dupont@reseaumars.be](mailto:j.dupont@reseaumars.be)). Réseau Venus peut également opter pour permettre à M. Dupont de consulter via un accès Web pendant les 6 mois qui suivent la fin du contrat son compte e-mail existant <mailto:jan.dupont@reseauvenus.be>. Réseau Venus lui communique à cet effet les informations de login nécessaires (identité et mot de passe).

M. Dupont dispose également d'un petit site Internet avec comme URL <http://www.reseauvenus.be/bougies-carrees>. Il peut également demander à Réseau Venus de laisser cet URL actif pendant les six mois qui suivent la fin de son contrat.

Le fournisseur d'accès Internet Réseau Venus doit lors de la fin du contrat de M. Dupont également informer ce dernier des démarches pratiques qu'il doit entreprendre pour demander cette ou ces facilités. Par exemple, M. Dupont peut demander cette ou ces facilités en remplissant un formulaire web sur le site Internet de Réseau Venus ou par téléphone auprès d'un helpdesk ou encore en envoyant un e-mail.

Attention: la facilité prévue dans la loi n'est pas d'application aux adresses e-mail de type [jean.dupont@hotmail.com](mailto:jean.dupont@hotmail.com) ou [jean@dupont.be](mailto:jean@dupont.be). La dernière adresse e-mail est de facto indépendante du fournisseur d'accès Internet, alors que la première adresse e-mail est liée à un compte e-mail hébergé.

### 3. Synthèse des réponses à la consultation sur le Code de conduite

L'IBPT a reçu un total de 4 réactions à la consultation, à savoir celles de ISPA asbl, Vtesse Networks, Test-Achats asbl et KPN Group Belgium SA (ci-après aussi: « KPN GB »).

Les questions suivantes ont été posées dans ce cadre:

1. Êtes-vous d'accord avec la procédure proposée dans le Code de conduite ?
2. Quelles sont les améliorations possibles ?
3. En ce qui concerne la mise en place de ces facilités, pourquoi devrions-nous, contrairement à la portabilité des numéros et à la présélection de l'opérateur, opter pour un processus orienté vers le « donneur » au lieu d'un processus orienté vers le « receveur » ?

Test-Achats asbl répond par la négative à la question 1, car l'article 4.1 de la proposition du code de conduite (1) prévoit que l'utilisateur final doit résilier le contrat conformément aux conditions générales et (2) que la proposition stipule que la résiliation du contrat et l'utilisation de l'une des facilités ne dispense pas l'utilisateur final de respecter les conditions générales. Test-Achats asbl déclare que ces modalités ne sont pas prévues dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. La première remarque de Test-Achats asbl est dictée par le souhait de décourager les pratiques exaspérantes des opérateurs qui ignorent une résiliation par e-mail ou courrier ordinaire, car les conditions générales prévoient un envoi recommandé. La deuxième remarque est basée sur l'analyse selon laquelle il ne peut pas être imposé via le Code de conduite au client d'encore respecter les conditions générales et les obligations du contrat (paiement de la facture, etc.) lors de la résiliation du contrat, étant donné qu'elles ne sont plus opposables à cause de la résiliation du contrat.

De plus, Test-Achats asbl estime qu'il ne peut pas être affirmé que la procédure proposée soit simple. Test-Achats asbl considère qu'une amélioration possible serait entre autres un processus orienté vers le receveur. L'expérience dans les autres secteurs montre que les processus orientés vers le donneur ne sont pas fructueux. Selon Test-Achats asbl, le code n'est pas suffisamment précis sur la date d'arrêt exact du contrat et la fin de la facilité. Test-Achats estime qu'il est recommandé de communiquer explicitement ces deux dates au client.

ISPA déclare dans sa réponse qu'elle accepte tous les commentaires de l'IBPT repris dans la consultation et dans l'e-mail séparé de l'IBPT concernant les traductions erronées vers le français et a adapté en conséquence les versions française et néerlandaise.

KPN GB et Vtesse Networks sont d'accord avec la procédure proposée par ISPA.

### 4. Analyse du Code de conduite et réponses à la consultation

#### 4.1. Analyse des réponses à la consultation publique

##### 4.1.1. Le lien entre la facilité et les conditions contractuelles et générales

a. L'IBPT comprend la remarque selon laquelle un formalisme exagéré ne peut pas être encouragé. L'article 121/2 de la Loi n'autorise cependant l'IBPT qu'à évaluer la simplicité de la demande (voir point 3° de l'article 121/2), et non la simplicité de la résiliation du contrat lui-même.

Il va également de soi qu'en cas d'adaptation de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques autorisant les abonnés à mettre fin au contrat à l'aide d'autres moyens qu'une lettre recommandée, ceux-ci doivent être reflétés dans les conditions générales (ou d'autres dispositions contractuelles).

b. L'IBPT ne partage pas l'analyse selon laquelle la fin d'un contrat implique que (l'ensemble des) les conditions générales et les autres dispositions contractuelles ne sont plus opposables à l'utilisateur final<sup>1</sup>.

L'IBPT lit la clause selon laquelle *“la résiliation du contrat et l'utilisation d'une des facilités mentionnées 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.)”* comme une expression du principe qui veut que la demande de la facilité accordée par le Code de conduite ne justifie pas le non-paiement de la facture pour l'utilisation du service d'accès à Internet pendant la dernière période de facturation (facture que l'utilisateur final reçoit généralement après l'arrêt du contrat). Ce principe est équilibré et parfaitement légitime. Le même principe est par exemple également d'application en cas de portabilité des numéros<sup>2</sup>.

Il est évidemment strictement interdit (d'ailleurs, l'IBPT estime que cette matière n'est pas ou ne peut pas être couverte par le Code de conduite) que le FAI que le client souhaite quitter, n'active la ou les facilités demandées que lorsque l'utilisateur final a payé sa (dernière) facture.

En d'autres mots, la facilité est un droit comme prévu par la Loi, que le FAI ne peut pas utiliser comme moyen de pression pour obtenir le paiement de factures, mais ce droit ne dispense pas l'utilisateur de remplir ses obligations contractuelles existantes vis-à-vis de l'opérateur qu'il quitte, telles qu'elles sont par exemple consignées dans les conditions générales.

#### **4.1.2. La simplicité de la procédure**

Les réactions à la consultation relatives à la procédure trop complexe ne comportent aucune proposition concrète de simplification et l'IBPT estime que la procédure proposée est équilibrée, car la charge administrative pour les opérateurs est d'une part limitée, tandis que d'autre part, il n'est pas démontré que la procédure soit trop complexe pour le client vu que ce dernier peut activer le service en effectuant quelques démarches simples.

L'IBPT estime cependant que l'opérateur doit communiquer au client la date de l'arrêt de la facilité. Pour la même raison que celle exposée ci-dessus au point 4.1.1., l'indication de la date d'arrêt du contrat n'entre pas dans le cadre (des pouvoirs de l'IBPT par rapport à) de cette facilité.

La procédure de mise en place et de maintenance de la facilité qui fait l'objet de la Loi ne peut pas non plus être simplement comparée aux pratiques et expériences dans d'autres secteurs, car même après avoir quitté le fournisseur des services d'accès à Internet, celui-ci doit, dans le cadre de cette facilité, encore fournir des services au client.

C'est la raison pour laquelle l'IBPT est actuellement d'accord avec un processus orienté vers le donneur mais celui-ci sera, si l'expérience devait démontrer un mauvais fonctionnement, réévalué et au besoin, intégralement revu, par exemple dans la direction d'un processus orienté vers le « receveur »<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> De plus, une telle position (non nuancée) empêcherait également de par exemple inclure dans des contrats des clauses liées à la confidentialité ou des clauses de non-concurrence.

<sup>2</sup> Voir article 11, § 2, 2<sup>o</sup>, de l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunication mobiles offerts au public.

<sup>3</sup> Dans un processus orienté vers le receveur, le fournisseur de services d'accès Internet vers lequel le client migre effectue les étapes nécessaires au nom du client auprès du fournisseur de services d'accès Internet que le client quitte afin d'activer le service. Dans un processus orienté vers le donneur, le client doit s'adresser au fournisseur de services d'accès Internet qu'il souhaite quitter et faire lui-même le nécessaire pour faire activer le service.

## 4.2. Evaluation du Code de conduite

Vu ce qui précède, pour chaque exigence reprise à l'article 121/1 de la loi du 13 juin 2005, le tableau ci-dessous :

- 1) indique quelle partie du Code de conduite traite l'aspect en question et
- 2) vérifie si cette partie du Code de conduite satisfait ou non à l'exigence :

Exigence à l'article 121/1 (voir ci-dessus)	Code de Conduite	Conformité
1°: mise à disposition de facilités d'e-mail	3.1-3.3	Oui
2°: mise à disposition de facilités d'accès à un ancien espace web	3.4	Oui
3°: mise en place simple de facilités	4.1-4.4	Oui
4°: gratuité des facilités	3.2, deuxième puce; 3.3 troisième puce et 3.4 deuxième puce	Ja
5°: notification des facilités par le FAI que l'utilisateur quitte	4.2	Oui

L'IBPT estime que le Code de conduite répond aux exigences de l'article 121/1 à condition que l'opérateur qui perd le client indique clairement la date à laquelle le client perd sa facilité. Selon l'IBPT, afin de satisfaire aux objectifs de l'article 121/1 de la Loi, le fournisseur de services d'accès Internet doit, au moment où il informe le client des facilités disponibles, aussi mettre à disposition le Code de conduite et ce de la même façon que celle prévue pour la notification au client des facilités disponibles.

Par conséquent, l'IBPT approuve le Code de conduite à condition:

1° d'adapter la première puce du point 4.2 du Code de conduite en ajoutant les mots suivants: "le code de conduite et" entre les mots "... plus d'informations concernant" et "les facilités offertes et...";

2° de remplacer les mots à la deuxième puce du point 4.2 du Code d'éthique "... pour une période de 6 mois à compter de la date de résiliation" par un passage, par lequel le FAI s'engage à indiquer la date proprement dite d'arrêt de la facilité dans sa communication au client après la résiliation du contrat par ce dernier.



## 5. Décision

L'IBPT approuve le code de conduite tel qu'il figure en annexe à condition :

1. d'insérer à la première puce du point 4.2 du Code de conduite les mots: "le code de conduite et" entre les mots "... plus d'informations concernant" et "les facilités offertes et...";
2. de remplacer les mots à la deuxième puce du point 4.2 du Code d'éthique "... pour une période de 6 mois à compter de la date de résiliation" par un passage, par lequel le FAI s'engage à indiquer la date proprement dite d'arrêt de la facilité dans sa communication au client après la résiliation du contrat par ce dernier.

L'IBPT peut réévaluer la procédure prévue dans le Code de conduite et si l'expérience devait démontrer un mauvais fonctionnement, au besoin mettre un terme à l'approbation donnée dans la présente décision.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Charles Cuvellez  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad

## 6. Voies de recours

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause. La requête contient, à peine de nullité, les indications de l'article 2, §2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

**Annexe:** 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

# 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 œuvre 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 e-mails 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) Maintient de la sécurité anti SPAM/virus
  - b) Maintient de l'identifiant et du mot de passe
  - c) Maintient de la capacité du webmail et de la boîte mail
  - d) Maintient de toutes les adresses e-mails et boîtes mails créées
  - e) Maintient 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 e-mail. 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. Ces Services comprennent les éléments suivants, tels qu'ils étaient déjà disponibles dans les services inclus dans le contrat résilié :
  - a) Maintient 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 fournit 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 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 pour une période de 6 mois à compter de la date de résiliation :*
  - *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 publie également celle-ci 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.