

BELGIAN INTERNET SERVICE PROVIDERS ASSOCIATION
CODE DE CONDUITE

Introduction

Le code de conduite ci-après trouve son origine dans le cadre de l'importance économique de l'Internet et des Télécommunications. Ce marché est réellement unique et ne connaît aucun précédent. Il est caractérisé par des nouveautés de haute technologie et un aspect mondial illimité. En raison de l'importance de ce marché pour l'économie et le commerce, il y a lieu de régir autant que faire se peut toute dérive potentielle.

A cet effet, le code de conduite est un instrument utile. Il permet d'interpréter les règles actuelles non seulement dans le domaine économique et commercial, mais également dans le domaine criminel et de les concrétiser dans cette nouvelle mouvance.

Préambule

Ce code de conduite ("code") concerne le comportement des membres de l'ISPA (membres). Le code est uniforme et obligatoire pour tous ses membres, sans modification ou exception. Un membre ne peut par exemple en altérer la portée par le canal d'un contrat ou de toute autre manière. Les membres doivent s'en référer autant à l'esprit qu'à la lettre de ce code.

L'observation du code présuppose que les membres conduisent leur affaire en bon père de famille et en confiance. Le code peut dès lors être utilisé comme une bonne ligne de conduite en ce qui concerne l'activité des ISP. Sous l'appellation Internet Service Providers, nous incluons aussi bien les fournisseurs de connexion Internet que les fournisseurs d'autres services sur Internet (chat,...).

Dispositions générales de portée commerciale

Légalité et sincérité

Les services, produits et matériels promotionnels des membres sont offerts de façon légale et sincère. Les membres interdisent d'accepter ou stimuler tout ce qui est illégal.

Les membres veilleront particulièrement à ce que leurs services et matériels de promotion ne portent pas à confusion par non-conformité, ambiguïté, surévaluation, modifications ou de toute autre manière.

Honnêteté

Lors de leurs relations commerciales avec des clients ou d'autres entreprises, les membres se comporteront toujours de façon honnête, compréhensible et raisonnable.

Les membres informeront leurs clients de l'existence de ce code de conduite et de la procédure de réclamation.

Protection de données

Les données à caractère personnel relatives aux clients ne peuvent être utilisées par les membres que pour des utilisations légales. Les membres doivent en tous points respecter les prescriptions de la loi sur la protection de la vie privée.

Publicité

Dans le cas de publicité, les membres s'assureront que les annonces radio, TV, télétexte, fax et autres respectent les prescriptions de la loi.

Information sur les prix

Les membres veillent particulièrement à ce que les prix de leurs services soient exposés clairement et sans ambiguïté. Pour les connexions des particuliers ou les services aux particuliers, les prix destinés au public sont donnés TVA comprise. Si des options sont disponibles, cela doit être clairement indiqué.

Dispositions envers la criminalité et procédure de réclamation

Les ISP veilleront particulièrement à combattre la présence sur Internet de matériel illégal ou douteux. Ils apporteront une attention particulière à l'utilisation légale de l'Internet.

Les ISP n'ont pas la capacité de contrôler tout ce qui se passe sur Internet. Leur tâche ne consiste pas non plus à réglementer la façon dont leurs clients ou des tiers utilisent ou instaurent les prestations Internet. Cependant, ils assisteront sans délais les autorités dans toute la mesure du possible et en fonction de leurs possibilités et en fonction des moyens dont ils disposent.

1. Les ISP s'engagent à identifier leurs clients ou utilisateurs après avoir reçu une demande légale. Au cas où une demande légale a été fournie mais il n'existe pas de relation directe entre le fournisseur de service et l'utilisateur, il suffit que le ISP délivre les données nécessaires qui mènent à l'identification de l'utilisateur.
2. Les ISP ajouteront à leurs conditions générales une rubrique "Bonne conduite" aux conditions de base de leur contrat avec le client ou l'utilisateur. Elle comportera une mention de la conduite correcte sur Internet. Cette mention de « bonne conduite » donnera à l'ISP la possibilité de prendre toute mesure utile (par exemple l'interruption du service avec le client ou l'utilisateur). Les ISP mettront aussi à la disposition de leurs clients une adresse Email destinée à recevoir les réclamations concernant les pratiques illégales sur le réseau.
3. La police judiciaire a désormais un Point de contact (contact@gpj.be) afin de recevoir toute plainte concernant une activité illégale ou en contravention avec les bonnes mœurs (activité sexuelle, pornographie infantile, pédophilie, ... sans que cette liste soit limitative), le racisme et la xénophobie, la négation du génocide, la provocation ou l'encouragement d'actes délictueux, l'association de malfaiteurs, les jeux et loteries ; atteinte aux lois relatives à la protection de la vie privée, atteinte aux lois relatives aux droits d'auteur, les drogues ou substances assimilées (par exemple des sites qui propose la vente de substances interdites en Belgique)... Cette liste n'est pas limitative.
4. Dénoncer aux autorités les agissements délictueux éventuels ou en contradiction avec le droit ou les bonnes mœurs.
5. L'ISPA et l'ISP veilleront particulièrement à porter à la connaissance du public l'existence de ce point de contact, notamment en renseignant son adresse de site web sur ses sites et dans ses conditions contractuelles.
6. Les communications entre le point de contact et l'ISP feront l'objet d'une note séparée qui sera élaborée entre les parties.
7. Les membres suivent les injonctions de la police judiciaire.

Procédure interne concernant le non-respect du code par un member

La procédure de traitement des plaintes sera différente selon l'origine de la plainte. En principe, il y a 3 procédures différentes pour le traitement de telles plaintes.

1. Plainte formulée par un tiers, directement à un membre ISPA : le membre traitera le dossier jusqu'à ce qu'une solution satisfaisante soit trouvée.
2. Si l'ISP ne donne pas une suite satisfaisante, le tiers dirige sa plainte vers le comité de l'ISPA.
3. La plainte peut être directement dirigée vers le comité de l'ISPA.

Une plainte reçue par le comité ISPA reçoit un traitement en fonction de la nature de la plainte. Le comité détermine la nature exacte de cette plainte. Au préalable le comité peut entendre le tiers intéressé. Le comité informe ensuite le membre.

Le comité peut réclamer des frais pour le traitement de toute plainte effectuée par ledit comité..

Le comité approchera d'abord le membre de manière informelle.

Si le membre refuse de réagir aux avis du comité ou , s'il est reconnu coupable de non-respect du code de façon répétitive, le comité peut enregistrer officiellement cette plainte contre le membre et l'exclure.

Modification du code

ISPA peut formuler des remarques relatives à l'Internet en Belgique. Ces remarques peuvent être incorporées dans le code de conduite. Le code peut être modifié à la majorité des 2/3 des participants présents à la réunion des membres.