

EmailGarage 6.0 campaign manager

Acceptable Use Policy

Inleiding

Het uitwisselen van informatie met andere internetgebruikers is over het algemeen een kwestie van gezond verstand en hoffelijkheid jegens anderen. De meeste EmailGarage-klanten kunnen vertrouwen op hun eigen gevoel van wat gepast is en wat niet, om hun gedrag te bepalen. Toch worden er soms ongewenste types van e-mail (samen met andere ongewenste activiteiten gekend onder de noemer "INTERNETMISBRUIK") verstuurd en ontvangen.

Het is niet altijd duidelijk of zo'n e-mail onschuldig of per ongeluk dan wel opzettelijk verstuurd werd. Toch vereisen bepaalde activiteiten dat EmailGarage, een eenheid van LUON, (hierna "EmailGarage" genoemd) iets onderneemt, zoals verder in dit document beschreven. Dit gebruiksbeleid geldt voor het gebruik van de systemen door zowel eindgebruikers als e-mailbeheerders.

1. Definitie van begrippen die gebruikt worden in dit document

"Klant" - verwijst naar de bedrijfsentiteit waarmee EmailGarage een overeenkomst heeft gesloten voor e-maildiensten. Iedere klant kan verscheidene accounts hebben.

"Eindgebruiker" - verwijst naar de persoon, personen of entiteit door wie een bepaalde account gebruikt wordt (geïdentificeerd door middel van een unieke log-in) onder het toezicht van de klant.

"E-mail" - verwijst naar elke gegevensoverdracht vanaf een al of niet browsergebaseerde mailclient of vanaf de The EmailGarage 6.0 campaign manager, maar is niet daartoe beperkt.

2. Algemeen gebruiksbeleid

Zonder uitzondering en ongeacht het type dienst is EmailGarage tegen het massaal versturen van ongewenste e-mails, ongeacht hun inhoud. EmailGarage zal alles doen wat binnen zijn mogelijkheden ligt om de stroom van dit type verkeer over het internet te beperken.

Om dergelijke en soortgelijke praktijken tegen te gaan, heeft EmailGarage het volgende beleid ingevoerd.

2.1. Ongewenste massaal verstuurd mails (algemeen bekend als "spam")

Elk klant of eindgebruiker die ongewenste advertenties of aanbiedingen, van commerciële of andere aard, verstuurt, loopt het risico dat zijn account buiten werking wordt gesteld en hem verdere diensten ontzegd worden. De klanten van EmailGarage zijn verantwoordelijk voor hun eindgebruikers. Ze moeten ervoor zorgen dat alle diensten van EmailGarage op een gepaste manier gebruikt worden. Daartoe moet de klant maatregelen nemen om het gebruik van de diensten zodanig te beheren dat misbruik van de messaginginfrastructuur tot het minimum beperkt wordt. De klant moet tevens zijn contactgegevens meedelen en tijdig reageren op alle klachten. EmailGarage beschouwt alle klachten met betrekking tot de eindgebruikers van de klant als klachten met betrekking tot de klant.

Het staat EmailGarage vrij de account van een eindgebruiker of de klant onmiddellijk af te sluiten om verder misbruik of schade aan de messaginginfrastructuur te voorkomen, zonder voorafgaand bericht aan de klant of de eindgebruiker. Wanneer dit gebeurt, zal de klant daar zo snel mogelijk van op de hoogte gebracht worden. Ongewenste advertenties of aanbiedingen die verstuurd worden vanaf andere netwerken maar waarin verwezen wordt naar e-mailaccounts van EmailGarage, worden behandeld alsof ze afkomstig waren van de account waarnaar verwezen wordt, tenzij EmailGarage voldoende reden heeft om te geloven dat het bericht echt afkomstig was van een derde partij die niets met de klant te maken heeft.

Postings op Usenet-nieuwsgroepen of andere on-lineforums waarin verwezen wordt naar e-mailaccounts van EmailGarage en die ongepast geacht worden overeenkomstig de ethische normen van dat forum, kunnen behandeld worden op dezelfde manier als ongewenste massaal verstuurd e-mails.

Andere handelingen die beschouwd worden als internetmisbruik en die niet geduld kunnen worden op de messagingplatformen van EmailGarage, zijn onder andere:

2.2. Kettingbrieven en pyramideverkoopssystemen

Dergelijke elektronische berichten functioneren grotendeels op dezelfde manier als hun papieren varianten. Het meest voorkomende voorbeeld zijn e-mails van het type "Word snel rijk". Niet alleen zijn zo'n berichten een verspilling van middelen, ze zijn ook verboden in vele landen.

2.3. Ongewenste reclamemails (UCE, Unsolicited Commercial E-mail)

Onder "ongewenste reclamemails" verstaan we alle reclame die ontvangen wordt per e-mail zonder dat de geadresseerde deze informatie heeft aangevraagd of anderszins te kennen heeft gegeven geïnteresseerd zijn in het product of de dienst waarvoor er reclame wordt gemaakt.

Aangezien veel internetgebruikers gebruikmaken van een inbelverbinding en betalen voor de tijd die ze on line doorbrengen, kost het hen geld om deze ongewenste reclamemails te ontvangen, wat deze mails bijzonder ongewenst maakt.

We wijzen erop dat het feit dat een gebruiker een bijdrage levert aan een specifieke nieuwsgroep, niet opgevat kan worden als een uiting van interesse, tenzij hij natuurlijk uitdrukkelijk gevraagd heeft informatie naar hem te versturen.

2.4. Ongewenste massamails (UBE, Unsolicited Bulk E-mail)

Deze praktijk is vergelijkbaar met de voorgaande, met dit verschil dat er hier niet geprobeerd wordt iets te verkopen. Meestal zijn zulke mails alleen bedoeld om op de zenuwen te werken.

2.5. Valse headers en/of adressen

Het vervalsen van headers of berichten betekent e-mailberichten versturen die afkomstig lijken te zijn van een andere gebruiker of machine of van een onbestaande machine. Het geldt ook als vervalsing ervoor te zorgen dat antwoorden op de mail verstuurd worden naar een andere gebruiker of machine. Als de andere gebruiker of de beheerder van de andere machine echter vooraf zijn toestemming daartoe heeft gegeven, is er geen probleem. Er kunnen uiteraard ook "lege" afzenders worden gebruikt, zoals gedefinieerd in de relevante RFC's.

2.6. Mailbombing

Mailbombing is het versturen van meerdere e-mails of één grote e-mail met als enige bedoeling de andere internetgebruiker te ergeren en/of wraak te nemen. Het gaat om mails die alleen maar gedeelde internetbronnen verspillen, zonder dat ze enig nut hebben voor de geadresseerde. EmailGarage zal altijd reageren op klachten van e-mailgebruikers (klanten, eindgebruikers of externe e-mailgebruikers).

Gezien de tijd die nodig is om een grote e-mail te ontvangen, kan het versturen van een dergelijk bericht zonder voorafgaande toestemming leiden tot de onbeschikbaarheid van de server of de ontoegankelijkheid van de mailbox van de geadresseerde. We wijzen erop dat binaire bijlagen de grootte van een e-mailbericht aanzienlijk doen toenemen.

2.7. Denial-of-Service-attacks

Het gaat hier om aanvallen die bedoeld zijn om ervoor te zorgen dat een bepaalde internethost zijn middelen niet ten volle en efficiënt kan gebruiken. Enkele voorbeelden zijn:

- een adres mailbomben zodat internettoegang vanaf dat adres onmogelijk, moeilijk of zeer duur wordt;
- een buitensporig aantal mailverbindingen naar dezelfde host openen;
- het opzettelijk versturen van e-mails die schade toebrengen aan de systemen van de geadresseerde;
- het versturen van een kwaadwillig programma of virus als bijlage bij een e-mail;
- het gebruiken van een smarthost of SMTP relay zonder toestemming.

2.8. Abonnementen op mailinglijsten

Het is verboden iemand aan te melden voor een mailinglijst of soortgelijke dienst zonder zijn voorafgaande instemming.

2.9. Verboden inhoud

Zaken waarvan de verzending of het bezit verboden is, mogen niet via e-mail verstuurd worden. Dat geldt ook voor zaken die verboden zijn volgens de uiteenlopende wet- en regelgeving betreffende zaken die verstuurd worden via een openbaar telecommunicatienetwerk, met name het telefoonnet.

2.10. Schending van het auteursrecht of de intellectuele eigendom

Het is verboden zonder toestemming zaken die vallen onder het auteursrecht of de intellectuele eigendom, te versturen via e-mail. EmailGarage zal steeds meewerken aan elk onderzoek naar illegale activiteiten waarbij zijn messaginginfrastructuur zou kunnen betrokken zijn.

2.11. Onaanvaardbaar grote e-mailberichten

EmailGarage beschouwt alle e-mails van meer dan 8 MB (bijlagen inbegrepen) als onaanvaardbaar grote e-mails. Vergeet niet dat e-mailberichten in omvang toenemen terwijl ze over het internet reizen doordat ze gecodeerd worden. Om de kwaliteit van zijn diensten te kunnen verzekeren aan al zijn klanten, behoudt EmailGarage zich het recht voor onaanvaardbaar grote e-mails uit zijn e-mailsysteem te verwijderen.

Aangezien sommige van de voorafgaande onderwerpen betrekking hebben op de inhoud van de e-mails, die EmailGarage niet aanbelangt, zal EmailGarage contact opnemen met de klant in verband met feiten of klachten van internetmisbruik. Als de klant echter geen gepaste maatregelen neemt om de eindgebruiker tegen te houden of te voorkomen dat hij opnieuw internetmisbruik begaat, kan EmailGarage maatregelen nemen tegen de klant, dit om de andere klanten te beschermen en de beschikbaarheid van de diensten veilig te stellen.

2.12. Het filteren van binnenkomende e-mailberichten

Als eigenaar van de uitrusting en de andere middelen die gebruikt worden om diensten te verlenen, heeft EmailGarage het recht om e-mailberichten van andere entiteiten op het internet te blokkeren. De klant moet zich ervan bewust zijn dat het bevoegde personeel van EmailGarage (of een derde die gekozen wordt door EmailGarage en bekendgemaakt wordt aan de klant) het recht heeft over te gaan tot deze blokkering of filtering wanneer het dat nodig acht. Indien mogelijk moet de partij die geblokkeerd wordt, op voorhand op de hoogte gebracht worden van deze maatregel.

2.13. Illegale activiteiten

De aangeboden diensten mogen alleen gebruikt worden voor wettelijke doeleinden. De verzending, distributie of opslag van informatie, gegevens of materiaal dat een schending vormt van de plaatselijke, nationale, Europese of internationale wet- of regelgeving of het ongeschreven recht, is verboden. Enkele voorbeelden daarvan zijn materiaal dat beschermd wordt door auteursrechten, handelsmerken, bedrijfsgeheimen enz.

EmailGarage behoudt zich het recht voor samen te werken met het gerecht en andere overheidsdiensten in onderzoeken naar illegale activiteiten. EmailGarage zal geen informatie met betrekking tot zijn klanten (behalve de algemeen bekende informatie, zoals de WHOIS-databank van interNIC) of zijn eindgebruikers meedelen aan een derde, tenzij het daartoe verplicht wordt door een geldig gerechtelijk bevel. De klant verklaart het oordeel van EmailGarage over de geldigheid van een dergelijk bevel als juist en onaanvechtbaar te zullen beschouwen.

2.14. Recht op schadevergoeding

EmailGarage beschouwt de meeste gevallen van ongewenste massamails als een diefstal van diensten en behoudt zich het recht voor de afzenders ervan gerechtelijk te vervolgen.

EmailGarage behoudt zich het recht voor een schadevergoeding (voor software, hardware en werkuren) te eisen als er schade wordt toegebracht aan zijn netwerk of uitrusting, waardoor een reparatie of herconfiguratie noodzakelijk is.

Als EmailGarage dat nodig acht, zal het de klant niet minder dan € 1000,00 in rekening stellen voor elke eis tot schadevergoeding of elk bericht dat mails die afkomstig zijn van de servers van EmailGarage worden geblokkeerd door een derde wegens spam. Als er zo'n eis of bericht is, zal EmailGarage bewijzen dat het recht heeft op een schadevergoeding van de klant door de eis of het bericht van de derde te tonen, samen met de relevante logbestanden.

EmailGarage zal de klant waarschuwen in geval van een opgespoorde poging tot spam of een klacht wegens spam die afkomstig is van de klant of een van zijn eindgebruikers. Als de klant er na de tweede waarschuwing niet in geslaagd is een einde te stellen aan de spampogingen van zijn eindgebruikers, heeft EmailGarage het recht om de klant € 500,00 in rekening te stellen voor iedere volgende spampoging. Afdrukken van de logbestanden zullen bewijzen dat de spam afkomstig was van de klant of een van zijn eindgebruikers. Onder een "spampoging" verstaan we elke poging om een e-mail te versturen die zou kunnen worden opgevat als spam en waarvoor EmailGarage minstens één klacht heeft ontvangen.

Bovendien behoudt EmailGarage zich het recht voor om als straf een hoge schadevergoeding te vorderen voor elke schade aan de reputatie van het merk. Geen enkele bepaling in dit document mag opgevat worden als een beperking van de maatregelen die EmailGarage mag nemen met betrekking tot het beschreven gedrag.

EmailGarage behoudt zich het recht voor om alle bijkomende maatregelen te nemen die het nodig acht met betrekking tot dergelijk gedrag, waaronder maatregelen om kosten en uitgaven te verhalen die het gedaan heeft om overtreders op te sporen en te verwijderen van zijn netwerk of systemen en het vorderen van annulatiekosten om de kosten te dekken van een verbreking van de verbinding om de redenen die beschreven worden in dit beleidsdocument. Bovendien behoudt EmailGarage zich te allen tijde het recht voor om naar recht en billijkheid gebruik te maken van alle rechten en maatregelen waarover het beschikt met betrekking tot dergelijk gedrag. Het niet-afdwingen van het beleid of een regel houdt geen verklaring van afstand in. EmailGarage behoudt zich het recht voor het beleid of de regels af te dwingen wanneer het zelf daartoe beslist.

3. Productspecifiek beleid

De EmailGarage 6.0 campaign manager / List Manager-interface is de sleutel om toegang te krijgen tot de inhoud en de functies van de mailinglijst. Wie toegang heeft tot deze interface, heeft ook toegang tot de ledenlijst en kan de werking van het systeem wijzigen. Daarom moet de klant/lijstbeheerder de toegang of toegangsrechten tot deze interface voor zich houden.

3.1. Vereiste mailvelden

In de e-mailheader moeten de volgende velden correct ingevuld worden en geldige adressen bevatten:

- "From"
- "Reply-To"
- "List Owner"

De e-mailadressen moeten ook terugkomende berichten aanvaarden, ongeacht hoeveel het er zijn. Klanten die de EmailGarage-distributielijstdiensten benutten of vergemakkelijken, moeten aan EmailGarage contactgegevens voor dringende gevallen van misbruik bezorgen, zodat EmailGarage de klant kan bereiken als er problemen/klachten zijn met betrekking tot de lijst of het gebruik van de dienst.

3.2. Illegale activiteiten

De aangeboden diensten mogen alleen gebruikt worden voor wettelijke doeleinden. De verzending, distributie of opslag van informatie, gegevens of materiaal dat een schending vormt van de plaatselijke, nationale, Europese of internationale wet- of regelgeving of het ongeschreven recht, is verboden. Enkele voorbeelden daarvan zijn materiaal dat beschermd wordt door auteursrechten, handelsmerken, bedrijfsgeheimen enz.

EmailGarage behoudt zich het recht voor samen te werken met het gerecht en andere overheidsdiensten in onderzoeken naar illegale activiteiten. EmailGarage zal geen informatie met betrekking tot zijn klanten (behalve de algemeen bekende informatie, zoals de WHOIS-databank van interNIC) of zijn eindgebruikers bekendmaken aan een derde, tenzij het daartoe verplicht wordt door een geldig gerechtelijk bevel. De klant verklaart het oordeel van EmailGarage over de geldigheid van een dergelijk bevel als juist en onaanvechtbaar te zullen beschouwen.

3.3. Verantwoordelijkheid

De klant draagt de eindverantwoordelijkheid voor het gebruik van de EmailGarage 6.0 campaign manager/List Manager-diensten. De klant is uiteindelijk en alleen verantwoordelijk voor het gebruik van de EmailGarage-diensten. Deze verantwoordelijkheid heeft zowel betrekking op de inhoud en de omvang van de uitgewisselde e-mails als op het gedrag en de mate waarin de mails onze systemen en die van de mailservers waaraan ze gericht worden, belasten. Deze verantwoordelijkheid staat los van het type dienst. Het feit dat de klant geen toezicht houdt op de distributielijst, ontslaat hem niet van deze of enige andere verantwoordelijkheid.

3.4. Vertrouwelijkheid

EmailGarage maakt geen e-mailadressen of andere gegevens die verzameld werden door zijn klanten, bekend. Het deelt geen lijsten onder lijsteigenaars en verkoopt geen klantenlijsten.

3.5. Overmatige belasting

EmailGarage heeft het recht om maatregelen te nemen wanneer één of meer mailinglijsten een overmatige belasting van zijn systemen, servers of netwerk veroorzaakt. De klant moet zijn gebruik van de mailinglijstdiensten spreiden in de tijd om de systemen niet te overbelasten.

4. Akkoord van de klant

U krijgt uw persoonlijke login-gegevens toegewezen nadat u zich akkoord verklaard heeft met deze Acceptable Use Policy. Het gebruik van de EmailGarage 6.0 campaign manager impliceert dat u akkoord gaat met de algemene richtlijnen vermeld in dit document.

AKKOORD VAN DE KLANT

Bedrijf

Gemachtigde handtekening van de klant

Naam van de klant

Aanspreking

Datum