



**ANTI-SPAM
REGLEMENT**

mail

Anti-SPAM reglement van MailPlus

Introductie

MailPlus mag op geen enkele wijze ingezet worden voor het verzenden van ongevraagde bulk e-mail (ook wel SPAM genoemd). Om duidelijkheid te verschaffen aan gebruikers wat wel en wat niet is toegestaan met MailPlus, is dit Anti-SPAM reglement opgesteld. Het Anti-SPAM reglement bestaat uit zeven regels waaraan gebruikers van MailPlus moeten voldoen en de maatregelen die getroffen worden bij het niet naleven ervan.

Wat is SPAM?

SPAM is ongevraagde bulk e-mail en ongevraagde commerciële e-mail die wordt verstuurd aan geadresseerden die niet duidelijk en verifieerbaar hebben aangegeven dat ze deze informatie via e-mail willen ontvangen van de specifieke afzender. Deze informatie omvat onder andere advertenties, reclame, enquêtes, brochures, het aanprijzen van website-adressen, verkoopinformatie en veilingen.

Verder is het versturen van niet "ontvanger vriendelijke" e-mails SPAM:

- Ieder e-mailbericht dat wordt gestuurd naar ontvangers zonder dat de persoon zich kan uitschrijven middels een (automatische) opt-out voor toekomstige e-mailberichten is Spam.
- Ieder e-mailbericht dat geen geldig reply-adres heeft is Spam.

De zeven anti-SPAM regels

Regel 1 – "gebruikers van MailPlus mogen alleen e-mailings sturen naar consumenten die, vooraf, expliciet toestemming hebben gegeven uw e-mail uitingen te willen ontvangen"

Dit is de regel die de wet stelt om consumenten (die geen klant- of andere relatie met uw organisatie hebben) te kunnen e-mailen. U dient dus vooraf toestemming te krijgen van consumenten om ze te mogen e-mailen.

Regel 2 - "Het verzenden van ongevraagde bulk e-mail en ongevraagde commerciële e-mail via MailPlus naar het algemene e-mailadres (info@bedrijfxyz.nl) van bedrijven is uitdrukkelijk verboden"

Deze bepaling is strikter dan de Nederlandse Telecommunicatie wet waar dit wettelijk nog wordt toegestaan. Maar ondanks de wet zijn er vele ontvangers die deze ongevraagde zakelijke e-mailings als spam aanmerken bij de verschillende instanties en anti-spam bedrijven. Ondanks dat het wettelijk mag kan deze vorm van ongevraagde e-mail zorgen voor afleverproblemen bij andere gebruikers van MailPlus. Daarom wordt dit niet toegestaan.

Regel 3 – “Het is wel toegestaan om met MailPlus ongevraagd e-mails te sturen naar klanten/ donateurs/leden of andere personen waar uw organisatie een relatie mee heeft, maar wel met informatie over gerelateerde producten of diensten”

Dit is de enige uitzondering op de hoofdregel. De Nederlandse Telecom-wet geeft ieder bedrijf en organisatie het recht om haar eigen klanten/leden/donateurs/abonnees/etc. ongevraagd (dus zonder expliciete toestemming van de geadresseerde) een e-mail te sturen. De wet verplicht wel dat het e-mail bericht betrekking moeten hebben op gelijksoortige producten of diensten. Voorwaarde is ook dat de ontvanger zich eenvoudig kan uitschrijven voor toekomstige e-mailberichten.

Regel 4 – “Gebruikers van MailPlus mogen alleen opt-in bestanden importeren in MailPlus. Wanneer het een bestand van derden betreft, dient de gebruiker te controleren op de verkregen permissie ”

Wanneer u een mailing lijst gebruikt, word u geacht zich er zeker van te maken dat de ontvangers van deze mailings daar zelf om hebben verzocht, dan wel expliciet toestemming hebben gegeven voor het ontvangen van deze informatie.

Regel 5 - Werk met “actieve voorafgaande toestemming”

Gebruikers van MailPlus dienen te werken met 'voorafgaande toestemming'. 'Voorafgaande toestemming' betekent dat een abonnee uitdrukkelijk en geïnformeerd toestemming moet geven voor de ontvangst van bepaalde berichten. Uitdrukkelijk betekent dat een abonnee zelf een kruisje op een webformulier moet zetten of 'ja' moet invullen. Een checkbox standaard op “Ja” zetten is dus niet toegestaan. Het is bovendien noodzakelijk dat een abonnee weet waar hij 'ja' tegen zegt. De ontvanger dient duidelijk geïnformeerd te worden waarvoor zijn e-mailadres zal worden gebruikt.

Regel 6 - Elke e-mail die via MailPlus verstuurd wordt moet voorzien zijn van een automatische uitschrijflink

Hiermee kan de ontvanger op elk moment aangeven geen e-mail meer te willen ontvangen. Er mogen geen voorwaarden gesteld worden aan het uitschrijven van uw ontvangers en het mag geen handmatig proces zijn. Standaard zullen uw e-mail templates voorzien worden van een automatische uitschrijflink. U mag deze niet handmatig verwijderen voor verzending.

Regel 7 – Identiteit en herkenbaarheid van de verzender

De e-mail die u via MailPlus verstuurd moet duidelijk de identiteit van uw organisatie weergeven. Dit kan door standaard de bedrijfsnaam in het Van-veld op te nemen. Verder zal in het template het logo, de naam (geen pseudoniem) en de adresgegevens opgenomen moeten zijn. Het moet voor de ontvangers direct duidelijk zijn hoe ze u kunnen bereiken via e-mail (door middel van een werkend reply-adres) en via telefoon (door een telefoonnummer op te nemen).

Maatregelen voor het afhandelen en oplossen van SPAM-klachten

Ontvangst van klachten

We kunnen van vier partijen SPAM-klachten ontvangen, die voor ons aanleiding zijn om een onderzoek te starten:

- *Klachten van ontvangers:* we vragen ontvangers om welke specifieke e-mailing het gaat en welke datum.
- *Klachten via de Reclame Code Commissie:* Consumenten kunnen ook officiële klachten bij de Reclame Code Commissie indienen. Zij zullen dan de verzender en de adverteerder (gebruiker MailPlus) hierop aanspreken.
- *Klachten via de OPTA:* Wanneer OPTA meerdere klachten van ontvangers ontvangen over een specifieke e-mailing die verstuurd is via de systemen van MailPlus, dan zal de OPTA een officiële waarschuwing geven.
- *Klachten van anti-spam bedrijven:* veel particulieren en bedrijven maken gebruik van anti-spam software die klachten automatisch in behandeling nemen. Bij een bepaald aantal klachten zullen de bedrijven achter de anti-spam software automatisch e-mail sturen met de melding dat de mail server van de verzender (tijdelijk) op een blacklist is opgenomen.

Voorleggen van de klacht aan de klant

Indien wij een klacht over uw e-mailing(s) ontvangen, dan zullen we deze aan u voorleggen met de vraag om een schriftelijke reactie en een afspraak hoe deze problemen in de toekomst te voorkomen. U wordt geacht op een correcte en volledige wijze om te gaan met klachten met betrekking tot ongewenste e-mail.

Toegang MailPlus tijdelijk afsluiten in het geval de klant niet reageert

Indien deze reactie en de bijbehorende oplossing van het probleem, het versturen van ongewenste e-mail, niet binnen 48 uur wordt verkregen, zijn we gerechtigd u de toegang tot MailPlus te ontzeggen, totdat we overtuigd zijn dat het incident compleet is afgehandeld en maatregelen zijn getroffen om het versturen van ongewenste e-mail in de toekomst te voorkomen.

Contract beëindigen in het geval een klant zich opnieuw schuldig maakt aan SPAM

We behouden ons het recht voor om u onmiddellijk af te sluiten van MailPlus als blijkt dat u zich schuldig maakt aan het versturen van spam. De aansprakelijkheid van ons voor gevolgschade, veroorzaakt door het versturen van spam door de opdrachtgever, wordt uitgesloten. Schade geleden door ons naar aanleiding van het niet naleven van deze bepaling kan op de opdrachtgever worden verhaald.

