

ANNEXE 4 : ENSEMBLE DES REGLES APPLICABLES A LA CONCEPTION DES SERVICES

L'Editeur ne peut adresser des SMS-MT ou MMS-MT surtaxés dans le cadre de son Service exclusivement qu'en réponse à une requête d'un Utilisateur, formulée par SMS-MO ou MMS-MO (dans le cas des Applications de catégorie 1 et 2), ou lorsque l'Utilisateur s'est préalablement inscrit, quel que soit le média d'inscription (dans le cas des Applications de catégorie 4).

Dans le cadre des Applications de catégorie 1, chaque SMS-MO émis doit faire l'objet d'un SMS-MT de l'Editeur.

ARTICLE 1 : PARAMETRAGE DES MOTS CLES SPECIFIQUES

1/ STOP

Pour chaque SMS-MO envoyé par un Utilisateur vers le ou les Numéros Courts du Service et contenant le mot-clé STOP, l'Editeur doit:

- a) Dans le cas des Applications de catégorie 4 :
 - procéder au désabonnement de l'Utilisateur ;
 - envoyer à l'Utilisateur un SMS-MT l'informant qu'il n'est plus abonné au Service. Aucun autre message, notamment promotionnel, ne devra figurer dans ce SMS-MT
- b) Dans tous les autres cas :
 - envoyer à l'Utilisateur un SMS-MT l'informant qu'il ne recevra plus aucun message provenant du Service,
 - cesser tout envoi de SMS-MT ou MMS-MT, surtaxés ou non surtaxés, vers cet Utilisateur, et ce jusqu'à ce que l'Utilisateur envoie de nouveau un SMS-MO ou un MMS-MO vers le(s) Numéro(s) Court(s) du Service ou jusqu'à ce que l'Utilisateur fasse lui-même une nouvelle demande d'inscription dans le cadre des Applications de catégorie 4.

2/ CONTACT

L'Editeur, en réponse à l'envoi d'un SMS-MO ou MMS-MO comportant le mot-clé CONTACT, envoie un SMS-MT contenant la mention « édité par » suivie obligatoirement de sa raison sociale, son n° de RCS, et des coordonnées de son service d'assistance aux Utilisateurs.

L'Editeur doit indiquer que ce SMS ou MMS sera facturé sans surcoût.

3/ Mots clés interdits

L'Editeur n'utilisera pas les mots-clés suivants ou dérivés (quelle que soit la casse) en tant que mot-clé de commande du service par l'Utilisateur : STOP, CONTACT, OK, RENOUV, NON, NOK, OUI.

ARTICLE 2 : INSCRIPTION DES UTILISATEURS (Applications de catégorie 4)

A chaque demande d'inscription faite par un Utilisateur auprès de l'Editeur ne peut correspondre qu'une et une seule demande d'inscription envoyée par cet Editeur aux Opérateurs. Ainsi, l'Editeur :

- ne doit pas renouveler de demande d'inscription pour un Utilisateur si celui-ci ne répond pas dans le



délai prévu à cet effet au SMS-MT de demande de confirmation d'inscription administré par les Opérateurs;

- s'interdit formellement d'envoyer aux Opérateurs une demande d'inscription pour un Utilisateur qui n'aurait pas manifesté explicitement sa volonté de s'inscrire au Service.

Dans le cas où un Utilisateur ne répond pas dans le délai prévu à cet effet au SMS-MT de demande de confirmation d'inscription administré par les Opérateurs, l'Editeur est autorisé à relancer une fois l'Utilisateur par SMS.

La demande de confirmation obligatoire, administrée par les Opérateurs, suite à une demande d'inscription faite par un Utilisateur auprès de l'Editeur doit comporter les informations suivantes, dans l'ordre :

- le nom commercial du Service ou le Numéro Court utilisé
- la nécessité de répondre OK par SMS pour confirmer,
- le fait qu'il s'agisse d'un service d'abonnement (avec le terme « abonnement » ou dérivé : abonné, abonne, etc...),
- le prix du service, conformément à la Charte de Communication.

Toute autre information sur le service devra figurer après ces informations.

ARTICLE 3 : PRIX DES SMS-MT ET MMS-MT POUR L'UTILISATEUR

Les SMS-MT ou MMS-MT suivants doivent être gratuits pour les Utilisateurs :

- les SMS-MT ou MMS-MT de réponse à l'un des mots-clés suivants « STOP », « CONTACT »,
- les SMS-MT ou MMS-MT dont le contenu ne serait pas en rapport direct avec l'objet du Service souscrit par l'Utilisateur (en particulier, les SMS-MT ou MMS-MT ne comportant que du Contenu d'autopromotion ou publicitaire),
- les SMS-MT ou MMS-MT indiquant à l'Utilisateur qu'il ne peut pas accéder au Service (en cas d'erreur, d'incompatibilité, de dysfonctionnement du Service etc.),
- les SMS-MT ou MMS-MT destinés à paramétrer les terminaux,
- les SMS-MT ou MMS-MT en réponse à un mot clé erroné.

ARTICLE 4 : MODALITES D'ACCES AU SERVICE

L'Editeur tient l'Utilisateur informé fréquemment et explicitement sur la manière d'accéder à son Service, dans le cas où celui-ci ne serait pas livré dans le SMS-MT surtaxé.

A cet effet, le SMS-MT surtaxé doit :

- soit contenir le Service pour lequel l'Utilisateur a été surtaxé,
- soit contenir les modalités d'accès non surtaxé à ce Service.

Lorsque le SMS-MT ou MMS-MT contient un lien renvoyant vers le contenu désiré qui sera consulté ou téléchargé sur le mobile par d'autres moyens technologiques que le SMS ou MMS (connexion Wap, http), l'Utilisateur doit toujours intervenir de manière volontaire et préalable pour déclencher une connexion. A ce titre, l'Editeur n'est pas autorisé à effectuer des WAP Push en mode SL (Service Loading).



L'Editeur indique systématiquement le Nom Commercial du Service ou le Numéro Court du Service dans le SMS-MT ou le MMS-MT contenant le lien.

Une fois la connexion établie sur le site de l'Editeur, la page affichée par l'Editeur devra comporter les liens non surtaxés suivants :

- un lien renvoyant vers les instructions à suivre par l'Utilisateur pour une bonne livraison dudit Service,
- un lien renvoyant vers ses coordonnées téléphoniques ou celles de son service Utilisateur,
- dans le cas des applications de catégorie 4, un lien renvoyant vers une page où sont situées les instructions à suivre par l'Utilisateur pour se désinscrire du Service.

Pour pallier d'éventuels échecs de connexion, l'Editeur autorisera plusieurs tentatives de connexion pendant une durée d'au moins une heure.

ARTICLE 5 : COMPATIBILITE DU TERMINAL

Lorsque l'Editeur détecte une incompatibilité du terminal de l'Utilisateur avec le Service ou le contenu promu dans le cadre du Service, il en informe clairement l'utilisateur.

- **Cas des Services appartenant à la catégorie 4 consistant à accéder ou à télécharger plusieurs contenus au sein d'un catalogue de l'Editeur :**

Lorsque le catalogue de l'Editeur contient des contenus, similaires ou analogues, compatibles avec le terminal de l'Utilisateur, les contenus compatibles, et uniquement ceux-là, sont proposés, dans le cadre du Service, à l'Utilisateur.

Lorsque le catalogue de l'Editeur, au sein du Service, ne contient pas ou quasiment pas de contenus, similaires ou analogues, compatibles avec le terminal de l'Utilisateur, l'Editeur incite l'Utilisateur à se désabonner, en indiquant clairement la procédure de désabonnement (envoi du mot clé STOP à un numéro Court précisé), sur chaque page Internet du Service, de manière explicite et visible.

ARTICLE 6 : INTERACTION SMS+ / MMS+

1. Définition: On entend par Interaction, un Service initié par :

- l'envoi d'un SMS / MMS depuis un contenu exécutable (programme constitué d'instructions et de données susceptibles d'être traitées par le téléphone mobile)
- ou par la préparation à l'envoi d'un SMS/MMS depuis un site Internet (affichage, suite à un clic sur un lien de la page Internet, de l'interface du téléphone mobile permettant de composer et d'envoyer un SMS).

2. Limitation des Interactions: les Interactions s'effectuent dans la limite des modalités particulières définies à l'article 10 « Modalités Particulières » et de l'article 11 « Prix des Services ».

Une Interaction ne peut faire l'objet que d'une seule session SMS+. Par ailleurs, une seule Interaction doit être nécessaire pour la délivrance complète du Service.

Le contenu exécutable ou le site Internet, et, plus précisément, l'Interaction, devront, être conformes aux Chartes SMS+.

Les Interactions SMS+ / MMS+ ne sont possibles que dans le cadre des applications de catégorie 1.

3. Information – consentement préalable de l'Utilisateur : Conformément à l'article 2.1 de la Charte de

Déontologie, une Interaction ne pourra être initiée sans le consentement préalable de l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit systématiquement valider le déclenchement de l'Interaction en cliquant sur un bouton (le « Bouton ») contenant une mention explicative. Cette mention explicative doit représenter au moins 40% de la hauteur du Bouton. Elle ne peut en aucun cas être une mention promotionnelle (par exemple « offert », « cadeau », « gratuit », ...).



Seul un clic sur le Bouton permet de déclencher l'Interaction.

Les mentions tarifaires doivent être accolées au Bouton, en dessous de celui-ci, avec une taille au moins égale à un tiers de la hauteur du Bouton, comme illustré ci-dessous.



Dans le cas où l'Interaction est initiée à partir d'un contenu exécutable, l'Utilisateur devra être informé, sur la page où se situe le Bouton, qu'il sera débité du prix du Service de sa facture téléphonique mobile ou de son compte prépayé mobile.

L'Utilisateur doit être clairement informé au préalable, dans le cadre du contenu exécutable ou du site Internet concerné, des informations précisées à l'Article 1 de la Charte de Communication.

Dans le cas où l'Interaction est initiée à partir d'un contenu exécutable, le SMS-MT doit systématiquement être accessible par l'Utilisateur dans la messagerie de son téléphone. Conformément à la charte de communication (Article 1) et à la charte de déontologie (Article 1), ce SMS-MT doit comporter les mentions tarifaires.

En cas d'échec de l'envoi du SMS-MO, l'Editeur devra en informer l'Utilisateur, à titre gratuit pour celui-ci ; toute nouvelle tentative d'envoi devra être initiée et validée exclusivement par l'Utilisateur.

Pour un même contenu exécutable ou site Internet utilisant des Interactions, cinq (5) Numéros Courts maximum sont autorisés; ces Numéros doivent avoir des tarifs différents.

ARTICLE 7 : SERVICE AVEC CODE D'ACCES

Un service SMS+ avec code d'accès permet à un Utilisateur d'accéder, sur un support numérique, à un contenu ou à un service numérique proposé par un Editeur, sans que ce contenu ou service soit livré directement sur le téléphone mobile de l'Utilisateur par SMS-MT (message texte ou lien cliquable).

Un Service avec code d'accès peut être conçu, exclusivement, de l'une ou de l'autre manière suivante :

- Soit l'Utilisateur envoie par SMS-MO un mot clé (ci-après Mot Clé) lui permettant d'obtenir un code d'accès par SMS-MT, l'identifiant de manière unique, qu'il ressaisit dans un espace prévu à cet effet sur le support numérique afin d'accéder au dit contenu ou service.



- Soit l'Utilisateur envoie par SMS-MO un code d'accès, proposé par l'Editeur sur le support numérique (éventuellement complété par un mot clé) lui permettant d'être identifié de manière unique et d'accéder au dit contenu ou service numérique. Dans ce cas, l'Editeur a toutefois l'obligation d'envoyer en retour un SMS-MT d'accusé de réception à l'Utilisateur.

Le service avec code d'accès ne peut faire l'objet que d'une seule session SMS+.

Dans le cas où le code d'accès est livré par l'Editeur dans le SMS-MT, celui-ci ne peut pas prendre la forme d'un lien donnant accès à une page Internet. Par ailleurs, un seul code d'accès doit être nécessaire pour l'acquisition du contenu ou du service numérique par l'Utilisateur.

Il est interdit d'inciter un Utilisateur à saisir plusieurs codes d'accès sans lui fournir, après la saisie de chaque code d'accès, le contenu ou le service numérique correspondant au code d'accès, quelle qu'en soit la raison (promesse d'une augmentation des chances de gain dans un jeu, d'une gain de temps, etc...).

Dans le cas où le code d'accès est envoyé par l'Utilisateur par SMS-MO, une seule session doit être nécessaire pour l'acquisition du contenu ou du service numérique par l'Utilisateur.

Conformément à la charte de communication (Article 1) et à la charte de déontologie (Article 1), les mentions tarifaires doit être présentes dans chaque communication sur le Service et chaque SMS-MT.

Conformément à l'ensemble des services SMS+ surtaxés, un service SMS+ avec code d'accès ne doit en aucun cas permettre l'accès à un contenu ou à un service appartenant à la catégorie « Réservé aux adultes ».

Le contenu ou service numérique proposé par l'Editeur dans le cadre d'un service avec code d'accès doit respecter l'ensemble des engagements de déontologie et de communication des services SMS+/MMS+.

Dans le cas où le code d'accès est livré par l'Editeur dans le SMS-MT, l'Editeur doit limiter la durée de validité d'un code d'accès à 48 heures après sa livraison à l'Utilisateur par SMS-MT. Par ailleurs, dans ce cas, le code d'accès doit avoir une durée de validité d'au moins une heure après sa livraison.

Les Services avec code d'accès ne sont autorisés que dans le cadre des Applications de catégorie 1.

ARTICLE 8 : SEUILS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA SUR-CONSOMMATION

Dans le cadre des Services SMS+, l'Editeur doit:

- Limiter le montant total des dépenses de l'Utilisateur à 25 Euros TTC par Numéro Court par Utilisateur sur une période de 4 minutes,
- Limiter le montant total des dépenses de l'Utilisateur à 50 Euros TTC par Numéro Court par Utilisateur et par jour calendaire.

Dans le cas des Services nécessitant des échanges multiples de SMS ou MMS en nombre connu par l'Editeur, ou dans le cas des jeux concours lorsque seul le nombre maximum d'échanges est connu par l'Editeur, l'Editeur doit anticiper le déclenchement du seuil de consommation de telle manière à ce que l'Utilisateur puisse bénéficier de la livraison complète du Service.

Lors de l'atteinte de ce seuil de consommation, le SMS-MT doit préciser le seuil en euros qui a été atteint, et le moment à partir duquel l'Utilisateur pourra à nouveau utiliser le Service. Il ne doit pas faire la promotion d'un autre service surtaxé. Ce SMS-MT doit être gratuit pour l'Utilisateur.



ARTICLE 9 : SERVICE D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

L'Editeur doit disposer d'un service d'assistance aux Utilisateurs susceptible de répondre aux demandes d'informations, plaintes et réclamations concernant le Service. L'éditeur fait le meilleur accueil aux Utilisateurs et traite toutes les demandes en langue française.

Ce service d'assistance doit être accessible via :

- un numéro de téléphone non surtaxé du plan de numérotation français, disponible en jours et heures ouvrées (en dehors de ces heures d'ouverture, un message enregistré doit indiquer les heures d'ouverture.)
- et au minimum l'un des deux moyens suivants : une adresse postale en France, une adresse email.

Le service d'assistance doit proposer une réponse à l'Utilisateur dans un délai de cinq jours ouvrés lorsque la demande a été effectuée par courrier postal ou par courrier électronique.

Le numéro de téléphone et l'adresse email ou postale de ce service d'assistance doivent être renseignés dans le SMS de réponse au mot clé CONTACT, conformément à la charte de conception, et doit figurer dans l'ensemble des supports de promotion du Service (hors SMS-MT) lorsque celui-ci le permet.

L'Editeur renseigne et met à jour en permanence les coordonnées des moyens d'accès au service d'assistance aux Utilisateurs sur l'extranet mis à sa disposition lors de la réservation du Numéro Court auprès de l'AFMM, accessible sur le site www.afmm.fr. L'Editeur est informé que l'ensemble de ces informations est mis à disposition du public sur le site www.infoconso-multimedia.fr.

ARTICLE 10 : MODALITES PARTICULIERES

A) Modalités particulières aux paliers 7 et 8

Sont exclus du palier 7 :

- les Services SMS+ de discussion entre Utilisateurs inscrits (chat)
- les Services SMS+ de jeu entre Utilisateurs inscrits,
- les Services SMS+ d'accès à une annonce précise et complète,
- les Services SMS+ de discussion bilatérale. Toutefois, sont autorisés les Services de discussion bilatérale et personnalisée avec un animateur humain sous la responsabilité de l'Editeur.

Sont aussi exclus du palier P7 tous les Services SMS+ destinés à la jeunesse.

Ne sont autorisés sur le palier 8 que les Services SMS+ suivants :

- les Services SMS+ ayant pour objet premier un acte de téléchargement (Fonds d'écran, Photos, Sonneries, Contenus exécutables, Vidéos), c'est à dire donnant la possibilité à un Utilisateur d'acheter un Contenu lors d'une connexion Wap ou Internet mobile, de le stocker sur la mémoire de son terminal et d'y accéder hors connexion,
- Les Services nécessitant uniquement une livraison sous la forme d'un MMS-MT « enrichi » c'est-à-dire qui ne contient pas exclusivement du texte. Si l'Utilisateur n'est pas équipé d'un mobile compatible MMS, l'Editeur s'engage à l'informer par SMS-MT non surtaxé que son mobile n'est pas compatible MMS, et qu'il n'a donc pas accès au service,
- Les Services avec code d'accès tels que décrits à l'article 7 de la Charte de Conception,

B) Modalités particulières aux paliers 4 à 8



Les services de la catégorie « Réservé aux adultes » telle que définie par la recommandation du Forum des droits sur l'Internet relative à la classification des contenus multimédias mobiles publiée le 17 octobre 2006 sont interdits sur les paliers 4 à 8.

ARTICLE 11 : PRIX DES SERVICES

A) Prix maximum autorisé par échange (SMS, MMS)

Paliers	Prix maximum autorisé par échange (SMS, MMS) (TTC, hors transport)
P8 (1)	4,50 €
P8 (2)	3 €
P7	0,65 €
P6	0,50 €
P5	0,20 €
P4	0,05 €
P3	0 €

- (1) - services de téléchargement de jeux ou de vidéos (hors Application de catégorie 4)**
- Services SMS+ avec code d'accès exceptés ceux permettant d'accéder à des services de jeux concours avec promesse de gain et loteries, ou à des services de discussion entre Utilisateurs inscrits (chat)
- (2) Autres Services autorisés sur le palier 8**

B) Nombre maximum d'échanges autorisés pour délivrer l'intégralité du Service aux Utilisateurs

Lorsque la fourniture du Service nécessite des échanges multiples de SMS ou MMS dont le nombre exact ou le nombre maximum est connu à l'avance par l'Editeur, le nombre maximum d'échange de SMS ou de MMS ne peut être supérieur à 10.

Lorsque la fourniture du Service nécessite des échanges multiples de SMS ou MMS dont le nombre exact ou le nombre maximum n'est pas connu à l'avance par l'Editeur, le nombre maximum d'échange de SMS ou de MMS n'est pas limité. C'est le cas notamment pour les services de discussion entre utilisateurs inscrits ou pour les services de discussion avec un animateur.

Dans le cas particulier du palier 8, le nombre d'échange maximum autorisé est tel que le prix maximum du Service (TTC, hors transport) ne peut être supérieur à :

- 4,50 € dans le cas des Services de téléchargement de jeux ou de vidéos,
- 3 € dans le cas des autres Services autorisés sur le palier 8

Dans le cas particulier des Services SMS+ avec code d'accès, ainsi que dans le cas des Interactions SMS+, un seul échange est autorisé pour délivrer l'intégralité du Service.