

# CHARTRE DE DEONTOLOGIE MICRO PAIEMENT MOBILE ET ENABLERS

## DEFINITIONS

**Cocontractant** : Désigne la personne physique ou morale qui conclut un contrat avec un ou plusieurs Opérateurs dans le but de mettre en œuvre la Solution. Le cocontractant peut être soit un Editeur, soit un Distributeur.

**Editeur** : Désigne la personne physique ou morale qui édite et exploite un Contenu facturé aux Utilisateurs par le biais de la Solution. L'Editeur a conclu un contrat soit avec le Distributeur, soit directement avec l'Opérateur.

**Distributeur** : Désigne la personne physique ou morale qui a un rôle d'intermédiaire entre l'Opérateur et l'Editeur dans la mise en œuvre de la Solution.

**Opérateur** : Opérateur de téléphonie mobile

**Contenu** : Désigne le contenu ou le service numérique livrable en ligne par un moyen de communication électronique, et faisant l'objet d'une facturation de l'Utilisateur sur la facture de son Opérateur mobile via la Solution.

**Solution** : Désigne l'ensemble des prestations mises à disposition du Cocontractant par l'Opérateur.

**Utilisateur** : Désigne un abonné mobile avec lequel l'Editeur établit un lien contractuel, par le biais de ses conditions générales d'utilisation de manière à lui permettre d'accéder au Contenu.

## PREAMBULE

Le Cocontractant s'engage à respecter, outre les présentes règles déontologiques, l'ensemble des lois et réglementations en vigueur.

### ARTICLE 1 : INFORMATION DES UTILISATEURS ET TRANSPARENCE TARIFAIRE

Les Utilisateurs doivent être informés, de manière claire et non équivoque par tout procédé approprié sur :

- . l'identification de l'Editeur ( à savoir les informations visées à l'article 6 - III – 1 de la loi du 21 juin 2004 et à ce titre la dénomination ou la raison sociale et le siège social, le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction au sens de l'article 93-2 de la loi n° 82-652 du 29 juillet 1982 sur la communication audiovisuelle, le nom, la dénomination ou la raison sociale et l'adresse de l'hébergeur du ou des Contenu(s)),
- . le prix du Contenu,
- . les caractéristiques et les Conditions Générales du Contenu.

Notamment, afin que l'Utilisateur puisse valider son achat en toute connaissance de cause, le descriptif du Contenu (descriptif transmis par le Cocontractant à l'Opérateur), qui apparaîtra sur la page de confirmation de paiement de l'Opérateur, devra être explicite afin de ne pas induire l'Utilisateur en erreur.

L'ensemble des informations suivantes doit être communiqué à l'Utilisateur préalablement à son accès au paiement du Contenu. A ces fins, ces informations doivent être claires et non équivoques et selon le support utilisé lisibles ou/et audibles.

#### **Article 1.1 : Informations relatives à l'accès au Contenu**

Dans le cas particulier d'un Contenu qui ne serait pas disponible simultanément en tout ou partie sur les réseaux de tous les Opérateurs, le nom du ou des Opérateurs chez lesquels le Contenu est disponible doit être mentionné de manière claire et lisible dans toute communication relative au Contenu.

L'Utilisateur ne doit être redirigé vers la page de confirmation de paiement de l'Opérateur que si le Contenu est compatible avec le terminal de livraison. Dans le cas contraire, l'Utilisateur devra être informé que le Contenu demandé ne peut être délivré.

#### **Article 1.2 : Prix du Contenu**

De manière générale, les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de droit à la consommation, doivent être respectés.

Dans toute communication relative au prix du Contenu :

- le prix en Euro(s) TTC doit être explicitement mentionné
- le format tarifaire du Contenu (acte ou abonnement) doit être indiqué. Dans le cas d'un abonnement, la périodicité doit être précisée,
- une description du Contenu doit être présente.

Il doit également être précisé que :

- le prix du Contenu ne comprend pas le prix de la communication facturé par l'Opérateur (une des mentions tarifaires suivantes sera utilisée à cet effet: "hors prix de la communication " ou " hors prix de la connexion "ou « hors coûts de connexion »)
- le montant de l'achat est prélevé par l'Opérateur (le montant apparaîtra sur la facture Opérateur) ou directement décompté du crédit de communication payant

Les terminologies suivantes doivent être respectées :

- la mention « abonnement » dans le cas d'un format tarifaire abonnement
- les mentions « euro » ou « Euro » ou « Euros » et non pas « E »

#### **Article 1.3 : Conditions Générales du Contenu et identification de l'Éditeur**

Les informations suivantes doivent être mises à disposition des Utilisateurs de manière explicite:

- Les Conditions Générales d'Utilisation du Contenu, en particulier le rythme de mise à jour des Contenus
- Les informations légales relatives à l'Éditeur (notamment son identité et ses coordonnées)
- Le dispositif de gestion des plaintes et réclamations relatif au Contenu

L'Utilisateur devra avoir souscrit aux Conditions Générales du Contenu avant d'être redirigé vers la page de confirmation de paiement de l'Opérateur.

#### **Article 1.4 : Informations relatives aux Contenus avec abonnement**

Dans le cas particulier d'un Contenu avec abonnement, des mécanismes d'authentification/identification de l'Utilisateur doivent être mis en place afin notamment de:

- Permettre l'accès au Contenu uniquement par l'Utilisateur pendant la durée de l'abonnement

- Garantir de ne pas facturer de multiples abonnements pour un même Contenu et un même Utilisateur
- Mettre à disposition de l'Utilisateur abonné, une section sur le prix et la période d'abonnement
- A minima les modalités de résiliation à l'abonnement doivent figurer à l'endroit où est consommé le Contenu et où l'abonnement a été proposé et souscrit. En tout état de cause, la résiliation doit rester simple, facile d'accès et gratuite pour l'Utilisateur.

#### **Article 1.5 : Informations relatives aux erreurs de serveurs & inaccessibilités**

Dans le cas où l'inaccessibilité du Contenu intervient lors de la livraison du Contenu à l'Utilisateur, une page spécifique comportant la raison de l'échec, le nom du Contenu, les coordonnées du support Editeur sera affichée à l'Utilisateur.

<b>ARTICLE 2 : LOYAUTE DU CONTENU</b>
---------------------------------------

Article 2.1 : A l'égard des Utilisateurs

Le Contenu doit être loyal. A cet effet, l'Utilisateur ne devra pas être induit en erreur notamment sur le contenu, les possibilités et les tarifs des Contenus proposés.

Toute collecte d'informations nominatives ou de données à caractère personnel sur les Utilisateurs doit s'effectuer dans le strict respect de la législation et en particulier des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, telle que modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004, ainsi que les dispositions de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Conformément à la Loi informatique et liberté, les données collectées de manière loyale et licite, doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et de leurs traitements ultérieurs.

La livraison d'un Contenu qui aura préalablement été payé par l'Utilisateur ne doit pas être conditionnée par la saisie par l'Utilisateur d'informations complémentaires à caractère personnel.

Article 2.2 : A l'égard des tiers

Une concurrence loyale doit être exercée. Il est notamment interdit d'intervenir sur un Contenu dans l'intention de porter atteinte à son bon fonctionnement ou d'en détourner les Utilisateurs.

Toute pratique de nature à induire, même potentiellement, une quelconque confusion avec un tiers ou le Contenu d'un tiers est interdite.

Le Contenu doit être respectueux des droits des tiers et les Opérateurs seront garantis contre tout recours, réclamation ou contestation y afférent et indemnisés le cas échéant.

Article 2.3 : A l'égard des Opérateurs

Il est interdit de porter atteinte de quelque manière que ce soit à l'image ou à la réputation des Opérateurs.

L'objet du Contenu et son niveau de classification doivent être respectés.

Toute pratique de nature à induire une quelconque confusion avec les Opérateurs ou avec les services des Opérateurs est interdite.

<b>ARTICLE 3 : PROTECTION DES UTILISATEURS ET DES MINEURS</b>
---

Article 3.1 : Principes à l'égard de l'ensemble des Utilisateurs

Le Contenu doit être conforme à la législation française.

La représentation ou la réalisation d'activités contraires aux lois, réglementations et recommandations du Forum des Droits sur l'Internet en vigueur ne doit pas être utilisée ou suggérée.

Ne doivent pas être mis à la disposition du public des messages et contenus :

- susceptibles par leur nature de porter atteinte au respect de la personne humaine et de sa dignité, de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la protection des enfants et des adolescents ;
- encourageant la commission de crimes et/ou délits ou incitant à la consommation de substances interdites ou au suicide ;
- incitant à la discrimination, à la haine ou à la violence.

En conséquence, le Cocontractant s'engage à exercer une surveillance constante des informations mises à la disposition du public, de manière à éliminer, avant diffusion, les contenus susceptibles d'être contraires aux lois et règlements en vigueur.

Le Contenu doit répondre aux exigences prévues au code de la Consommation qui visent particulièrement à protéger le consommateur.

#### Article 3.2 : Principes à l'égard des mineurs

Les Contenus destinés aux mineurs doivent tout particulièrement ne comporter aucun contenu ou publicité ou lien vers des services présentant sous un jour favorable tous comportements considérés usuellement comme répréhensibles ou à inciter les mineurs à consulter d'autres services (télématiques, vocaux, Visio, WAP, web ....) et/ou les incitant à multiplier de manière excessive le volume de connexions en durée ou en nombre vers le Contenu concerné.

#### Article 3.3 : Contrôle parental

Le système de contrôle parental des Opérateurs permet, sur demande d'un Utilisateur, de limiter son accès aux Contenus en fonction de leur niveau de classification de contenu, conformément à la grille d'analyse définie par chaque Opérateur.

Le niveau de classification des contenus associés à son Contenu (Tous publics, Déconseillé aux moins de 12 ans, Déconseillé aux moins de 16 ans, Réservé aux adultes) devra être déclaré auprès de l'Opérateur.

#### Article 3.4 : Contenus réservés aux adultes

Les Contenus appartenant au niveau de classification « Réservé aux adultes » sont interdits.

### **ARTICLE 4 : CONTENUS SPECIFIQUES**

#### **Contenus de jeux ou de loteries**

Il doit être mentionné au sein du Contenu que le règlement du jeu ou de la loterie est disponible, à titre gratuit, à toute personne qui en fait la demande.

Il doit également être précisé au sein du Contenu, le nom de l'officier ministériel auprès duquel le règlement a été déposé et les modalités d'accès à cette information.

Plus généralement, les lois et règlements en vigueur en matière de jeux, loterie et concours doivent être respectés.

#### **Contenus faisant appel à la générosité publique**

Les Contenus en ligne utilisés dans le but de faire appel à la générosité du public ne pourront en aucun cas utiliser la Solution comme moyen intrinsèque de paiement des dons.

#### **Contenus de mise en relation**

Dans le cas où l'échange simultané ou quasi simultané de messages entre Utilisateurs non identifiés de manière certaine est permis par le Contenu :

- le contenu public est surveillé,
- les règles de comportement conformes aux présentes recommandations sont portées à la connaissance du public par tout moyen adapté au support de communication utilisé,
- un avertissement est diffusé à l'Utilisateur en début de communication, mentionnant qu'il pourra être exclu du Contenu en cas de comportement inadapté à ces règles,
- les mineurs sont expressément informés qu'ils ne doivent donner aucune coordonnée personnelle,
- une page d'avertissement à l'entrée de l'application doit être affichée. Le message pourra reprendre le texte ci-après : « Pour communiquer en toute sécurité, nous vous recommandons fortement de ne jamais laisser vos coordonnées personnelles. Vous ne pourrez jamais savoir avec certitude qui est votre interlocuteur. Voulez-vous continuer ? »

Lorsque le Contenu a recours à des animateurs personnes physiques ou automates, la description du Contenu le mentionnera.

### **Contenus de Pièges**

Les Contenus de pièges mettant en cause une tierce personne à son insu et sans son consentement sont interdits.

### **Contenu exécutable**

Ne doit être proposé aucun contenu exécutable :

- transmettant, à un quelconque tiers ou à eux-mêmes, les données personnelles de l'Utilisateur (MSISDN, répertoire, calendrier, n° CB, ...) sans son autorisation ou utilisant ces informations de manière frauduleuse ne doit être proposé à l'Utilisateur,
- susceptible de détériorer, en tout ou partie, le terminal de l'Utilisateur (y compris les données du terminal) ou sa carte SIM ainsi que le réseau ou les infrastructures des Opérateurs.

De même, et ce à des fins de sécurité, un contenu exécutable ne devra pas enregistrer de données personnelles de l'Utilisateur dans une mémoire qui serait susceptible d'être partagée avec d'autres applications.

<b>ARTICLE 5 : AUTO-PROMOTION ET PUBLICITE</b>
--

L'auto-promotion doit porter sur un contenu ou un service du même Editeur, similaire ou analogue au Contenu livré préalablement à l'Utilisateur.

Toute publicité pour un Contenu doit être identifiée en tant que telle et doit respecter l'ensemble des obligations légales et des recommandations de l'ARPP.

Dans tout support de promotion du Contenu :

- tout risque de confusion avec les Opérateurs doit être évité,
- le prix du Contenu pour l'Utilisateur et toutes les informations nécessaires comme stipulé à l'article 1 doivent être communiquées explicitement,
- l'identité de l'Editeur doit être portée à la connaissance du public,
- pour les Contenus de conseil spécialisés, l'identité des spécialistes qui y collaborent doit être portée à la connaissance du public,
- aucune image dégradante du corps de l'homme ou de la femme ne doit être employée, une attention sera tout particulièrement portée à la protection des mineurs,
- les Utilisateurs ne doivent pas être induits en erreur sur le contenu et les possibilités des produits et services proposés.

A ces fins, les informations ci-dessus doivent être claires et non équivoques quel que soit le support

utilisé.

Aucune publicité directe ou indirecte ne doit être faite pour :

- un Contenu contraire aux présentes recommandations ;
- les produits faisant l'objet d'une interdiction législative comme le tabac (article 355-24 à 355-32 du code de la santé publique) ;
- les boissons alcooliques, sous réserve notamment des dispositions des articles L.17 et L.17.1 du code des débits de boisson.

Les messages publicitaires diffusés par le Contenu doivent être présentés comme tels.

Toute pratique commerciale déloyale telle que définie dans l'article 83 de la Loi de Modernisation de l'Economie (LME) est interdite.

Les pratiques commerciales réputées trompeuses et agressives telles que définies dans les articles 83 et 84 de la LME sont interdites et notamment :

- les sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique, SMS ou tout autre moyen de communication à distance.
- Le fait de donner l'impression que le consommateur a déjà gagné, gagnera ou gagnera en accomplissant tel acte, un prix ou un autre avantage équivalent, alors que, en fait :
  - ✓ soit il n'existe pas de prix ou autre avantage équivalent ;
  - ✓ soit l'accomplissement d'une action en rapport avec la demande du prix ou autre avantage équivalent est subordonné à l'obligation pour le consommateur de verser de l'argent ou de supporter le coût.