



ANNEXE 4 – CHARTE DE CONCEPTION DES SERVICES SMS+ / MMS+

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

ARTICLE 1 : PARAMETRAGE DES MOTS CLES SPECIFIQUES

1/ STOP

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

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

L'Editeur aura soin d'indiquer que ce SMS ou MMS sera facturé sans surcoût.

3/ Mots clés interdits

L'Editeur s'engage à ne pas utiliser les mots-clés suivants 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 :

- s'engage à ne pas renouveler de demande d'inscription pour un Utilisateur si cet Utilisateur 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

L'Editeur s'engage à ce que les MT suivants soient gratuits pour les Utilisateurs :

- les MT de réponse à l'un des mots-clés suivants « STOP », « CONTACT »,
- les MT dont le contenu ne serait pas en rapport direct avec l'objet du Service souscrit par l'Utilisateur (en particulier, les MT ne comportant que du Contenu d'Auto-promotion ou publicitaire),
- les SMS-MT ou MMS-MT indiquant à l'Utilisateur qu'il ne peut 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.

ARTICLE 4 : MODALITES D'ACCES AU SERVICE

L'Editeur s'engage à tenir informé l'Utilisateur 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 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 s'engage à indiquer systématiquement le Nom Commercial du Service ou le Numéro Court du Service dans le 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 Clients,
- 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 le Service proposé n'est pas compatible avec tous les modèles/marques de terminaux, notamment pour les Services accessibles via un lien inclus dans un SMS-MT ou MMS-MT (Fonds d'écran, Photos, Sonneries, Contenus exécutables, Videos) et les Services livrables par MMS, l'Editeur s'engage :

- lorsque cette information est un paramètre nécessaire à la fourniture du Service dont l'Editeur ne peut avoir connaissance autrement que par une session SMS, à utiliser les informations transmises par les Opérateurs ou par défaut à demander le modèle ou la marque du terminal pour une réponse au plus tard dans le second SMS-MO,
- à envoyer un SMS-MT non surtaxé expliquant que le Service demandé ne pourra être délivré, dans le cas où la marque et le modèle du terminal indiqué par l'Utilisateur ne seraient pas compatibles avec le Service proposé,
- dans le cadre des Applications de catégorie 4 (dans le cas d'une inscription par SMS), à s'assurer que l'Utilisateur dispose bien d'un terminal paramétré, notamment en lui envoyant préalablement un SMS-MT ou MMS-MT non surtaxé contenant un lien. En cas de non connexion de l'Utilisateur suite à l'envoi de ce SMS-MT ou MMS-MT préalable, l'Editeur s'interdit d'envoyer à cet Utilisateur des SMS-MT et MMS-MT surtaxés.

L'Editeur s'engage à ne pas surtaxer un Service visant à paramétrer le terminal de l'Utilisateur. En effet, pour un nombre important de terminaux le paramétrage par SMS (dit OTA) ne fonctionne pas.

ARTICLE 6 : INTERACTION SMS+ / MMS+ DEPUIS UN CONTENU EXECUTABLE

La possibilité de donner accès via un lien reçu dans un MT à un contenu consulté ou téléchargé s'étend au téléchargement des contenus exécutables sur le téléphone mobile.

1. Rappel : On entend par contenu exécutable un programme constitué d'instructions et de données susceptibles d'être traitées par le téléphone mobile. Les contenus exécutables peuvent contenir des interactions SMS+. Une interaction SMS+ correspond à l'envoi à partir du contenu exécutable d'un ou plusieurs SMS+ / MMS+.

2. Limitation des interactions : Les interactions SMS+ s'effectuent dans la limite des modalités particulières définies à l'article 8 « modalités particulières ».

3. Information – consentement préalable de l'Utilisateur : Conformément à la Charte de Déontologie, un contenu exécutable ne pourra être envoyé ou déclenché sans le consentement préalable de l'Utilisateur.

L'Utilisateur doit systématiquement valider l'envoi de l'interaction SMS+ et doit être clairement informé a priori du tarif associé à cette interaction, et ce, dans le cadre du contenu exécutable concerné, conformément à l'Article 2 de la Charte de Communication.

Dans le cas d'interactions nécessitant des échanges payants multiples de SMS-MO pour une même action, l'Editeur devra obligatoirement informer l'Utilisateur préalablement au premier échange de l'interaction sur :



- le numéro SMS+,
- le nombre total de SMS nécessaires à la délivrance effective de l'interaction,
- le prix total.

ARTICLE 7 : SERVICES D'INFORMATION THEMATIQUE PAR MICRO-ABONNEMENT

L'Editeur proposant un service d'information thématique par micro-abonnement s'engage à :

- envoyer à l'utilisateur au minimum quatre SMS-MT correspondant à la livraison de son Service, et ce quel que soit le nombre d'échanges au préalable. La livraison des SMS-MT devra s'effectuer sur une période de un mois maximum.
- Mentionner de manière claire, dans toute communication relative au Service, les modalités de délivrance du Service et notamment le nombre minimum de SMS-MT, la durée d'envoi des SMS-MT,
- Respecter le nombre maximum d'échanges autorisés pour délivrer l'intégralité du Service.

ARTICLE 8 : SERVICE SMS+ AVEC CODE D'ACCES

D'une manière générale, 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 SMS+ 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 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 SMS+ 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.

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

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 ».

D'une manière générale, le contenu ou service numérique proposé par l'Editeur dans le cadre d'un service SMS+ avec code d'accès doit respecter l'ensemble des engagements de déontologie et de communication des services SMS+.



Dans le cadre des services SMS+ avec code d'accès, l'Editeur s'engage à :

- Limiter le montant total à 25 Euros TTC par numéro court SMS+ par Utilisateur sur une période de 4 minutes
- Limiter le montant total à 50 Euros TTC par numéro court SMS+ par Utilisateur sur une période de 24 heures

Par ailleurs, dans le cas où le code d'accès est livré par l'Editeur dans le SMS-MT, l'Editeur s'engage à limiter la durée de validité d'un code d'accès à 30 jours après sa livraison à l'Utilisateur par SMS-MT.

Les services SMS+ avec code d'accès ne sont autorisés uniquement que dans le cadre des Applications de catégorie 1.

ARTICLE 9 : MODALITES PARTICULIERES

A) MODALITES PARTICULIERES AUX PALIERS 7 ET 8

1. Services autorisés

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, 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 SMS+ avec code d'accès tels que décrits à l'article 8 de la Charte de Conception,
- les Services SMS+ d'information thématique en micro-abonnement :
 - Sports, cinéma, TV, musique, arts, sorties
 - Astrologie, voyance, santé, mode
 - Finance, bourse, banque,
 - Transports, voyages,
 - Actualités, météo,
 - Résultats et/ou pronostics hippiques, résultats du loto



2. Nombre maximum d'échanges payants autorisés pour délivrer l'intégralité du Service SMS+ aux Utilisateurs

L'Editeur s'engage à ce que la cinématique de ses Services SMS+, proposés sur les paliers 7 et 8, respecte un nombre d'échange payants, pour leur livraison intégrale, conforme au prix maximum de service autorisé dans le cadre de chaque palier.

Paliers	Prix maximum de service autorisé (TTC, hors transport)	Prix maximum autorisé par échange (SMS, MMS) (TTC, hors transport)
P8 (1)	4,50 €	4,50 €
P8 (2)	3,00 €	3 €
P7	-	0,50 €

*(1) - services de téléchargement de jeux ou de vidéos
- 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) MODALITES PARTICULIERES AUX PALIERS 4 A 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.