

Dans la présente charte, les termes commençant par une majuscule sont définis dans l'article 1 de la Convention de Réservation.

CHARTRE DE CONCEPTION VISIO+

ARTICLE 1 : TRANSPARENCE TARIFAIRE ET INFORMATION DES UTILISATEURS

Article 1.1 : Information initiale sur les caractéristiques du Service

L'Editeur s'engage à informer les Utilisateurs de manière claire et non équivoque par tout procédé approprié, au décroché de l'Appel Visio sur le terminal utilisateur et préalablement à toute fourniture du Service, dans une durée maximale de douze (12) secondes, sur :

- Le nom commercial du Service et l'identification de l'Editeur ;
- Le prix du Service exprimé en euros par appel ou en euros par minute (en précisant que le prix du Service ne comprend pas le coût de la communication, qui sera facturé à l'Utilisateur par l'Opérateur) ;
- Ses caractéristiques essentielles, notamment le niveau de classification des contenus ;
- La durée maximale du Service, dans le cas particulier d'un Service surtaxé à l'appel et dont l'Editeur a choisi de rendre la durée strictement inférieure à trente (30) minutes
- La durée totale nécessaire à l'accès effectif au Service, lorsque l'accès effectif au Service nécessite la consultation d'un menu ou un temps d'attente pendant plus d'une (1) minute à partir du décroché de l'Appel Visio.

Exemple : « *VisioVisio* », est un service de chat visio, édité par AB Company, réservé aux personnes de plus de 12 ans. Il vous sera facturé cinquante centimes d'euros par minute + prix d'un appel visio. »

Article 1.2 : Conditions Générales du Service

L'Editeur devra spécifier un mode d'accès direct vers un menu « Conditions Générales du Service » accessible en introduction du Service et durant l'ensemble de la communication.

Dans ces Conditions Générales du Service devront figurer clairement :

- Les informations (notamment les coordonnées de l'éditeur...) visées à l'article 6. III-1 de la Loi de Confiance en l'Economie Numérique du 21 juin 2004;
- Le nom commercial du Service,
- Le prix du Service exprimé en euros par appel ou en euros par minute (en précisant que le prix du Service ne comprend pas le coût de la communication, qui sera facturé à l'Utilisateur par l'Opérateur)
- Le type de public visé (ou niveau de classification du contenu)
- Tout élément de nature à permettre à un Utilisateur de faire connaître une réclamation et d'exercer ses droits, notamment son droit de réponse.
- Les caractéristiques et les conditions d'utilisation du Service ;
- La durée maximale de l'appel, avant coupure par l'Editeur.
- Les éléments obligatoires spécifiques à son Service, comme indiqué dans les articles ci-après.
- Si le Service propose un Contenu déconseillé aux -16 ans (charme/rencontres/chat sexy), l'Editeur devra impérativement faire figurer la mention suivante : « Vous pouvez bloquer gratuitement l'accès à ce type de contenu avec l'option contrôle parental. Pour souscrire au contrôle parental, rendez-vous sur l'espace client de votre opérateur. »

Ex : « *Pour accéder aux conditions générales du service, tapez zéro.* »

Article 1.3 : Contrôle parental

Dans l'hypothèse où le Service propose un contenu déconseillé aux moins de 16 ans (charme/rencontres/chat sexy), l'Editeur devra impérativement faire figurer sur l'écran d'accueil du Service un message d'information indiquant sans ambiguïté la teneur du Service.

Le message d'information pourra reprendre le texte ci-dessous :

« Attention, le contenu de ce service est réservé à un public de plus de 16 ans / susceptible de heurter la sensibilité des plus jeunes.

Tapez # pour continuer »

Article 1.4 : Information sur le rythme de mise à jour du Service

L'Editeur met les Utilisateurs en mesure de connaître le rythme de mise à jour du Service. Lorsque la date et l'heure de l'information elles-mêmes sont nécessaires à une information complète de l'Utilisateur, celles-ci seront indiquées. Il en va notamment ainsi des cours des valeurs cotées en bourse.

ARTICLE 2 : REALISATION DU SERVICE

Article 2.1 : Arborescence et navigation

Il est recommandé de ne pas multiplier les niveaux d'arborescence afin de rendre l'accès effectif au Service le plus rapide possible, soit dans un délai maximal d'une (1) minute.

Il est recommandé de faire apparaître simultanément à l'écran et en bande sonore les choix de navigation offerts à l'Utilisateur.

Article 2.2 : Autres pages d'un Service

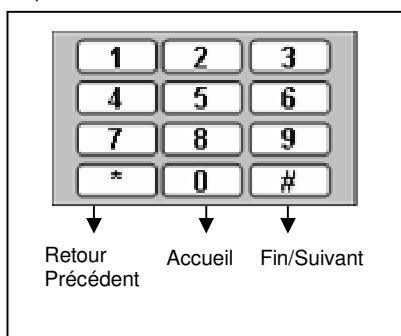
Il est recommandé d'utiliser les touches *, 0 et # pour les fonctions suivantes

* : Retour / Répéter / Réécouter

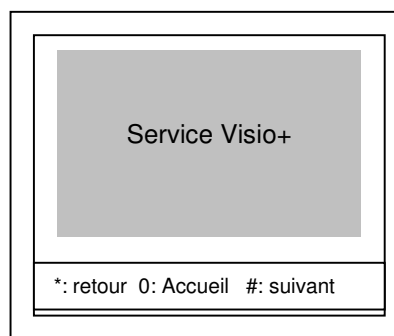
0 : Accueil/Menu/Sommaire

: Suivant/Fin

Il est recommandé aux Éditeurs d'intégrer, dans tous les écrans du Service, ces 3 liens en bas de l'écran (voir Figure B)



*Figure A :
boutons de navigation*



*Figure B : navigation
transversale sur le service*

Article 2.3 : Durée maximum du Service

L'Editeur s'engage à couper la communication au bout d'une durée d'appel de trente (30) minutes et en à informer l'Utilisateur, avant la fourniture du Service.

Article 2.4 : Paiement du Service par carte bancaire

Le paiement par carte bancaire est accepté, uniquement à l'acte, sur les Services non surtaxés et tout public.



Article 2.5 : Gestion des erreurs de serveurs et inaccessibilités

L'Éditeur s'engage à prévoir, en cas d'inaccessibilité de son Service, des écrans spécifiques qui comporteront nécessairement le nom de ce Service.

ARTICLE 3 : CONTENUS PUBLICITAIRE ET D'AUTOPROMOTION

Article 3.1 : Type de contenus publicitaires autorisés

Pour tout usage publicitaire décrit dans les paragraphes suivants, l'Éditeur s'engage à ce que le contenu publicitaire qu'il propose fasse la promotion de biens ou de services analogues, et notamment de même niveau de classification que le Service.

Dans le cas de publicité vers d'autres services, via d'autres médias, l'Éditeur s'engage à s'assurer au préalable que ces médias offrent les mêmes garanties de protection des mineurs et des utilisateurs. Si ce n'est pas le cas, l'Éditeur ne fera pas la promotion de tels services.

Dans le cas où les biens ou les services promus sont payants, l'Éditeur s'engage à annoncer, dans son contenu publicitaire, le tarif des biens ou services promus.

Article 3.2 : Contenus publicitaires au sein du Service Visio+

L'Éditeur est autorisé à créer des zones publicitaires sur son Service quelque soit le palier.

Pour un Service surtaxé, l'Éditeur s'engage à ce que ce contenu publicitaire soit positionné après le contenu correspondant à la livraison du Service.

Pour un Service non surtaxé, l'Éditeur a la possibilité de placer un contenu publicitaire avant le contenu correspondant à la livraison du Service. Ce contenu publicitaire ne devra pas dépasser une durée de 30 secondes.

Toute zone publicitaire devra être clairement reconnaissable pour l'Utilisateur par l'indication de la mention « Pub » ou « Publicité ».

Article 3.3 : Contenus publicitaires délivrés lors des relances par SMS-MT ou MMS-MT

L'Éditeur garantit les Opérateurs de son respect des lois et règlements en vigueur en matière de prospection directe par courrier électronique.

L'envoi par SMS-MT ou MMS-MT de contenu publicitaire et d'autopromotion depuis un Numéro Court vers un Utilisateur est autorisé si l'Éditeur respecte l'ensemble des conditions suivantes :

- l'envoi ne peut avoir lieu qu'après la livraison complète du Service ;
- le caractère publicitaire du Message doit être apparent ;
- l'envoi ne peut avoir lieu le dimanche et jours fériés, et les autres jours de 22h00 à 8h00 ;
- le SMS-MT ou MMS-MT doit être gratuit ;
- le SMS-MT ou MMS-MT ne doit pas comporter de texte ou de contenu à caractère pornographique ou violent, ni prendre la forme d'une petite annonce de quelque nature qu'elle soit ;
- la fréquence d'envoi doit être raisonnable et ne pas être une nuisance pour l'Utilisateur ;
- l'Utilisateur aura la possibilité d'arrêter gratuitement la réception de Contenus publicitaire et d'autopromotion et d'identifier l'Éditeur au moyen des mots clés « STOP » et « Contact » tel que définis ci-dessous.

ARTICLE 4 : CADRE DES RELANCES PAR SMS-MT OU MMS-MT

Article 4.1 : Utilisation du nom commercial du Service

Dans tout SMS-MT ou MMS-MT envoyé depuis le Numéro Court VISIO+ qui lui a été attribué, l'Éditeur s'engage à mentionner, en en-tête du message, le nom commercial qu'il a déclaré auprès de l'Association SMS+ au moment de la réservation de ce Numéro Court.

Article 4.2 : Mots-clés « STOP » et « Contact »

L'Utilisateur aura la possibilité d'arrêter gratuitement la réception de Contenus publicitaire et d'autopromotion et d'identifier l'Editeur au moyen des mots-clés « STOP » et « Contact » tel que définis ci-dessous.

Fonction STOP

Pour chaque SMS-MO ou MMS-MO envoyé par un Utilisateur vers le ou les Numéros Courts du Service VISIO+ et contenant le mot-clef « STOP », l'Editeur s'engage à :

- envoyer à l'Utilisateur un SMS-MT ou MMS-MT l'informant qu'il ne recevra plus aucun message provenant du Service VISIO+ et du Service SMS+, le cas échéant,
- cesser tout envoi de SMS-MT et MMS-MT vers cet Utilisateur, et ce jusqu'à ce que l'Utilisateur envoie de nouveau un SMS-MO ou MMS-MO vers le Numéro Court du Service SMS+ ou consulte le Service VISIO+ associé à ce Numéro.

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

Fonction CONTACT

Pour chaque SMS-MO ou MMS-MO envoyé par un Utilisateur vers le ou les Numéros Courts du Service VISIO+ et contenant le mot-clef « CONTACT », l'Editeur s'engage à envoyer à l'Utilisateur un SMS-MT ou MMS-MT comprenant :

- les informations visées à l'article 6. III – 1 de la loi du 21 juin 2004;
- tous les éléments de nature à permettre à toute personne de faire connaître une réclamation et d'exercer ses droits, notamment son droit de réponse.

A ces fins, les informations ci-dessus doivent être claires et non équivoques et selon le support utilisé lisibles ou/et audibles. L'Editeur aura soin d'indiquer que ce SMS ou MMS sera facturé sans surcoût.

En réponse à l'envoi d'un SMS-MO ou MMS-MO contenant le mot clé « CONTACT » vers le Numéro Court VISIO+ qui lui a été attribué, l'Editeur s'engage à répondre systématiquement par un SMS-MT ou MMS-MT envoyé depuis ce même Numéro Court et contenant la mention « édité par » suivie obligatoirement de sa raison sociale, et du n° de RCS de l'Editeur, les coordonnées du service d'assistance aux utilisateurs (numéro de téléphone ou adresse postale).

ARTICLE 5 : LIVRAISON DE SERVICE ADDITIONNEL/COMPLEMENTAIRE SUR UN AUTRE MEDIA

Tout appel au Service doit donner lieu à livraison effective dudit Service ou contenu associé dans le cadre du même Service, sans avoir recours à un renvoi vers un autre service quel qu'il soit.

Dans le cas particulier où une information supplémentaire sur le Service ou une livraison additionnelle du Service proposé par l'Editeur nécessite :

- l'établissement d'une connexion WAP ou WEB,
- un nouvel appel Visio,
- l'envoi d'un SMS MO,

l'Editeur s'engage :

- à indiquer préalablement le caractère payant de cette information supplémentaire ou de cette livraison additionnelle du Service.
- A laisser la possibilité à l'Utilisateur de refuser l'information supplémentaire ou la livraison additionnelle du Service.

ARTICLE 6 : APPELS VOCAUX SUR NUMEROS VISIO+

Le développement d'un service vocal sur un numéro court VISIO+ est formellement interdit.

Néanmoins, l'Editeur pourra mettre en place une annonce vocale de non habilitation au Service VISIO+, pour les utilisateurs composant un numéro court Visio+ en vocal.

- L'appel vocal vers le numéro court VISIO+ sera non surtaxé pour l'Utilisateur.



- La durée maximale du message diffusé ("clé" plus "complémentaire") ne devra pas excéder la durée fixée par chacun des Opérateurs.
- L'habillage sonore du message est laissé à la libre appréciation de l'Editeur.

Cette annonce, pourra être constituée de deux éléments :

1) Un « message clé », obligatoire, pour informer l'Utilisateur que le numéro court auquel il tente d'accéder est réservé à un Service VISIO+ et lui rappeler la méthodologie d'accès à un Service Visio.

Ce message devra obligatoirement mentionner les éléments suivants à l'Utilisateur :

- Nom commercial ou numéro court du Service VISIO+
- Invitation à recomposer l'appel en Visio (touche visio ou vidéo du mobile)
- Appel à émettre en zone de réception 3G, depuis un mobile compatible, équipé de la fonctionnalité "appel Visio ou Vidéo"

Exemple type de message clé :

Bonjour, désolé mais votre appel vers le service Visio « Lambda » ne peut aboutir.

Merci de recomposer votre appel en appuyant sur la touche "appel visio ou vidéo" de votre mobile compatible visio, en zone de réception 3G.

2) Un « message complémentaire », facultatif, peut être également ajouté après le message clé pour les Utilisateurs qui seraient dans l'incapacité d'utiliser la fonction visio.

Il a pour unique objectif d'informer l'Utilisateur qu'un service SMS+, Gallery ou vocal similaire et substituable au Service VISIO+ est disponible, via un autre support.

Les conditions d'utilisation du message complémentaire sont les suivantes :

- Le Service de substitution doit fournir un contenu équivalent au Service VISIO+ souhaité initialement.
- Le type de service proposé doit être précisé sans aucune ambiguïté.
- Le montant (éventuel) de la surtaxe du service doit être impérativement mentionné.
- L'ensemble des recommandations et délibérations susceptibles de s'appliquer au Service VISIO+ doivent être respectées.
- Si le service de substitution est à niveau de classification de contenu « hors grand public », son accès devra alors être soumis à un dispositif de protection du consommateur (type contrôle parental) équivalent au Service VISIO+ souhaité initialement.
- La promotion ou mention de services de niveau de classification de contenu « charme +16 ans » ou « adulte +18 ans » est interdite, exception faite des services WAP présents sur Gallery ou les portails opérateurs.

Exemple type de message complémentaire :

.....Message clé

Vous n'êtes pas en zone de réception 3G ?

Vous pouvez également retrouver l'ensemble des services « XXXXX » - hors consultation des vidéos scoops - en appelant le 36YY depuis votre mobile. Tarification : coût d'un appel mobile + 34 centimes d'euros par minute. A bientôt !