

« Directives GOF pour les services SMS/MMS »

Entrée en vigueur le 15/10/2010 (remplace la version 2008)

Cette version entre en vigueur le 15/10/2010.

Exception : modifications aux articles B 2.2 (notification) et B 2.3 (taille de la police) : entrée en vigueur le 1/01/2011.

Table of contents

A	Définitions et champ d'application	4
A.1.	Introduction	4
A.2.	Définitions	4
A.3.	Champ d'application	5
A.4.	Mise en œuvre	6
B	Règles générales	6
B.1.	Généralités	6
B.1.1.	Conformité à la loi	6
B.1.2.	Ordre public et bonnes mœurs	6
B.1.3.	Protection des Données Personnelles	6
B.1.4.	Exactitude et Véracité	7
B.2.	Conditions de communication des Services Premium ou Bulk	7
B.2.1.	Identification du Service Provider	7
B.2.2.	Notification d'utilisation	7
B.2.3.	Indication obligatoire du prix de chaque service SMS ou MMS Premium ou Bulk	8
B.2.4.	Règles spécifiques pour les services Push	8
B.2.5.	Règles propres aux services d'abonnement	8
B.2.5.1.	Procédure de double opt-in	9
B.2.5.2.	Validité	10
B.2.6.	Règles spécifiques pour les messages WAP push	10
B.2.7.	Activation d'un service	11
B.3.	Conditions de souscription et de désinscription au Service Premium ou Bulk	11
B.3.1.	Souscription obligatoire de l'Utilisateur final	11
B.3.2.	Annulation de la souscription de l'Utilisateur final à tous les services Premium/Bulk	11
B.3.3.	Conditions générales de vente	12
B.3.4.	Identification du Service	12
B.3.5.	Services – codes courts	12
C	Règles spécifiques	13
C.1.	Services Premium ou Bulk destinés aux mineurs d'âge	13
C.1.1.	Définition	13
C.1.2.	Contenu des Services Premium ou Bulk et publicité	13
C.2.	Jeux par SMS ou MMS	13
C.2.1.	Respect du droit belge	13
C.2.2.	Organisation du jeu	13
C.2.3.	Publicité relative aux jeux	13
C.3.	Chatting	14

C.3.1.	Généralités	14
C.3.2.	Communication	14
C.3.3.	Tarifification	14
C.4.	Services d'Information et de Conseil	15
C.5.	Logos & sonneries	15
C.6.	Envoi de SMS et MMS à partir d'un site Internet	15
C.7.	Règles spécifiques pour Services destinés aux adultes	15
	Responsabilité et respect de la loi belge	15
	Communication	15
	Publicité	15
D.	Convention graphique	16
D.1.	Schéma du pictogramme	16
D.2.	Couleurs possibles	17

A DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

A.1. Introduction

Les présentes « Directives GOF pour les services SMS/MMS/LBS » ne constituent en aucune manière un engagement ou une reconnaissance quelconque des opérateurs que tout service SMS et MMS Premium ou Bulk des Service Providers, présents ou futurs, respecte le cadre légal ou réglementaire applicable.

A.2. Définitions

GOF

Les trois opérateurs mobiles KPN Group Belgium, Mobistar, et Belgacom (Proximus), réunis au sein du GOF (GSM Operators' forum), prennent des positions communes dans des dossiers non concurrentiels, par rapport à la croissance et au déploiement durable de services de téléphonie mobile en Belgique.

Le GOF stimule la société de l'information, par le biais de la communication mobile, gère les questions sectorielles et les attentes de la société en la matière, et favorise le développement de l'infrastructure sous-jacente nécessaire.

MMS

MMS est l'acronyme anglais pour **M**ultimedia **M**essaging **S**ervice. Message qui est envoyé et/ou reçu par un téléphone mobile ou une application.

Numéro Court (short code)

Un code de 3 à maximum 6 chiffres attribué par l'IBPT. Ce code peut ensuite être assigné à un Service Premium ou Bulk en vue de leur commercialisation par des Service Providers sous les standards SMS et MMS Premium et Bulk.

Opérateur

Opérateur de téléphonie mobile détenant une licence lui permettant d'exploiter en Belgique un réseau de télécommunication sous la technologie GSM, GPRS et/ou UMTS.

Reverse Charge SMS/MMS

SMS ou MMS, dont le prix est entièrement payé par l'Utilisateur Final qui reçoit le message dans la boîte de réception d'un téléphone mobile.

Service d'abonnement

Un service caractérisé par un enregistrement d'un client à un Service Provider, afin de recevoir un service régulier délivré par SMS ou MMS-MT (bulk ou premium).

Services d'alerte

Service activé par l'utilisateur final. L'utilisateur final commande un service caractérisé par un contenu informatif, qui la plupart du temps est acheminé d'une manière non prévisible par le Service Provider. Un service d'alerte est fourni par SMS-MT ou MMS-MT (bulk ou premium).

Service Premium ou Bulk

Service de quelque nature que ce soit offert via SMS ou MMS Premium ou Bulk.

Service Provider

Le terme « Service Provider » désigne deux types d'activité :

Service Provider : entreprise qui crée un contenu éditorial, qui l'organise et le commercialise au moyen de services de SMS ou MMS ou Premium/Bulk à destination de l'Utilisateur Final.

Connectivity Provider : entreprise connectée au SMSC/MMSC d'un Opérateur afin de permettre le routage des SMS/MMS entre le Service Provider, l'Opérateur et l'Utilisateur Final.

Service Pull

Service activé par l'Utilisateur Final. L'Utilisateur Final commande via SMS ou MMS une information unique (qui peut être constituée par plusieurs SMS ou MMS) du Service Provider.

SMS

SMS est l'acronyme anglais pour **Short Messaging Service**. Message alphanumérique composé de 160 caractères qui est envoyé et/ou reçu par un téléphone mobile ou une application.

SMS ou MMS Bulk

SMS/MMS généré par un Service Provider et envoyé par l'opérateur de téléphonie mobile à un ou plusieurs Utilisateur(s) Final(Finaux). Le SMS ou MMS Bulk se caractérise par le fait que sa réception est gratuite pour l'Utilisateur Final.

SMS ou MMS-MO

SMS ou MMS du type « Mobile Originating », c'est à dire envoyé par un téléphone mobile.

SMS ou MMS-MT

SMS ou MMS de type « Mobile Terminating », c'est à dire reçu par un téléphone mobile.

SMS ou MMS Premium

SMS ou MMS ayant un tarif applicable supérieur ou égal au tarif applicable pour un SMS ou MMS national standard et contenant une valeur spécifique ajoutée par un Service Provider.

Trafic valide

Un SMS ou MMS valide est un SMS ou MMS envoyé ou reçu par un utilisateur final qui génère un accusé de réception et qui est facturé par l'opérateur.

Utilisateur Final

Tout client d'un opérateur, utilisateur d'un service mobile.

A.3. Champ d'application

Les présentes « Directives GOF pour les services SMS/MMS/LBS » s'appliquent à tout Service Premium ou Bulk exploité en Belgique.

Il s'impose à toute personne offrant un Service Premium ou Bulk en Belgique, quel que soit le pays dans lequel elle est établie.

Les présentes « Directives GOF pour services SMS/MMS » font partie du contrat conclu entre l'Opérateur et le Service Provider. Elles comprennent des règles obligatoires mais également des recommandations pour la commercialisation de tout Service Premium ou Bulk.

Le GOF pourra en tout temps modifier les présentes « Directives GOF pour les services SMS/MMS », notamment afin de les adapter à l'évolution du marché, des services, de la technologie, de la législation applicable, etc.

A.4. Mise en œuvre

Les Service Providers prendront les mesures nécessaires pour appliquer les présentes « Directives GOF pour les services SMS/MMS ». Ils les intégreront dans leur accord avec l'utilisateur final, et communiqueront au sujet de l'existence et de la conformité de leurs services aux directives GOF sur leur site web.

B RÈGLES GÉNÉRALES**B.1. Généralités****B.1.1. Conformité à la loi**

Tout Service Premium ou Bulk devra en tout temps respecter le prescrit légal belge et ne pourra en aucun cas contribuer, encourager ou permettre que des actes de nature illicite soient facilités ou commis.

Le Service provider veillera à ce que les points suivants soient scrupuleusement respectés : information claire des Utilisateurs finaux quant aux conditions de la souscription au Service Premium ou Bulk, respect de la loi sur la Protection de la Vie Privée, conformité à la loi sur les pratiques du commerce, etc.

Quel que soit le contenu, le Service Provider restera unilatéralement responsable de celui-ci.

Le Service Provider veillera notamment à ce que les Services SMS et MMS respectent la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du commerce et les articles 7 à 15 de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

B.1.2. Ordre public et bonnes mœurs

Le Service Provider veillera à ce que le contenu du Service Premium et Bulk respecte l'ordre public et les bonnes mœurs. Le Service Provider s'assurera notamment que le contenu du Service Premium ou Bulk n'a pas pour conséquence d'envahir la vie privée, de générer la crainte ou l'anxiété, d'induire des pratiques dangereuses ou illicites, de conduire à l'usage et/ou l'abus de drogues et d'alcool et plus généralement de substances dangereuses, d'inciter à la haine raciale, de répandre la délinquance, d'inciter à la débauche, de promouvoir ou de faciliter la pédophilie et la prostitution, etc.

Le Service Provider accordera un soin particulier à la protection des enfants et au respect de la personne humaine.

B.1.3. Protection des Données Personnelles

Le Service Provider s'engage à se conformer scrupuleusement à la loi sur la Protection de la Vie Privée ainsi qu'aux lois et règlements relatifs au secret des télécommunications.

Le Service Provider s'engage à n'utiliser aucune donnée personnelle relative à tout Utilisateur final sans le consentement préalable de celui-ci. Toute donnée personnelle relative à l'Utilisateur final obtenue dans le cadre d'une application ne peut être utilisée que dans le cadre de celle-ci avec le consentement préalable de l'Utilisateur final.

Le Service Provider s'engage à respecter les règles applicables en matière de stockage et d'archivage des messages SMS et MMS qui lui sont adressés par les Utilisateurs Finaux.

B.1.4. Exactitude et Véracité

Le contenu de tout Service Premium ou Bulk sera exact, clair et conforme à la publicité effectuée par le Service Provider. Le contenu devra être remis à jour aussi souvent que le requiert la nature du Service Premium ou Bulk.

Aucun service ne peut être présenté comme étant gratuit, si un quelconque paiement a lieu, directement ou en conséquence du Service.

B.2. *Conditions de communication des Services Premium ou Bulk***B.2.1. Identification du Service Provider**

Le Service Provider s'identifiera de manière claire dans toute publicité quelconque relative au Service Premium ou Bulk qu'il offre afin que l'Utilisateur Final ait clairement connaissance de l'identité du Service Provider. Le Service Provider mentionnera également un numéro de téléphone national (**à tarif non majoré**) auquel tout Utilisateur Final pourra contacter le Service Provider si nécessaire pour obtenir tout renseignement, y compris une demande ou une facture, nécessaire sur le service proposé.

B.2.2. Notification d'utilisation

Les Services Providers doivent envoyer un SMS gratuit indiquant le coût cumulé d'utilisation ; ce message est envoyé à chaque fois que le seuil de 25 € par numéro court/mois calendrier a été atteint.

Si, entre le numéro de téléphone de l'Utilisateur final et le numéro court SMS ou MMS via lequel le service est offert (à l'exception des jeux proposés dans le cadre de programme télévisés tels que visés dans l'arrêté royal du 10 octobre 2006, amendé le 12 mai 2009 pour la sous-série de numéros 61XX, comme spécifié dans la décision de l'IBPT du 19 mars 2008), les communications effectuées excèdent les 25 euros par mois, l'Utilisateur final sera averti par un SMS ou MMS gratuit envoyé par le Service provider.

Si, au cours de la période spécifiée dans le paragraphe ci-dessus, un multiple de 25 euros est atteint, un message similaire sera envoyé faisant référence au multiple de 25 euros atteint.

Le message doit contenir les éléments suivants : un message gratuit, le seuil atteint, le numéro court applicable et le nom du Service provider.

- i. Exemple de message de notification en français : « Message informatif gratuit de DDDD : vous avez déjà dépensé pour XX € ce mois-ci pour le service NNNN ».
- ii. Exemple de message de notification en anglais : « Informative free message from DDDD: you have already spent XX€ this month for the service of shortcode NNNN ».
- iii. Exemple de message de notification en néerlandais : « Informatief gratis bericht van DDDD: u heeft deze maand reeds XX€ gependeed voor de dienst van shortcode NNNN ».
- iv. Légende : XX € = 25 € ou multiple (exemple : 50 €, 125 €) ; NNNN = numéro court ; DDDD = nom du Service provider.

Un message « STOP » envoyé au numéro court ne sera pas considéré comme un opt-out pour le service lié au numéro court NNNN, sauf si le numéro court de notification est égal à NNNN.

L'opt-out pour les messages de notification, tels que décrit au point B 2.2., n'est pas autorisé.

B.2.3. Indication obligatoire du prix de chaque service SMS ou MMS Premium ou Bulk

Dans toutes leurs communications, les Service Providers respecteront scrupuleusement la convention graphique décrite dans la section D de ce document.

Toute publicité ou promotion publique doit indiquer le prix total de la commande d'un Service Premium ou Bulk, quel que soit le nombre de SMS/MMS envoyés ou reçus. Ainsi, concernant la livraison de logos, sonneries, jeux, ... le prix total de celle-ci doit être affiché. Aucune tarification SMS/MMS individuelle n'est autorisée, sauf pour les services de Chat. Les prix seront indiqués en euros TVA comprise.

La communication du prix doit être faite en ayant recours au label standard. La mention du prix doit être claire et lisible. Les Opérateurs demandent à cet égard que les règles suivantes soient respectées :

- Les polices de caractères utilisées pour communiquer les prix devront être similaires ou au moins égales à un tiers des polices de caractères utilisées pour le numéro court, avec un minimum de 10 points. Le numéro court et le prix doivent toujours être mentionnés ensemble. La taille de la police de caractères du prix ne sera pas inférieure à 1/3 de la taille de la police du numéro court et ne sera pas inférieure à 10 pt. Si une taille de police de 10 pt n'est pas techniquement faisable, le tarif doit être mentionné dans une taille de police au moins égale à celle du numéro court. Le tarif doit, en toute circonstance, être lisible, clair et non ambigu.
- Les polices de caractères utilisées doivent être de telle nature qu'elles doivent rendre inutile tout examen attentif pour appréhender correctement la signification des textes écrits.
- Il ne peut être renvoyé à l'indication du prix par un astérisque ou par toute autre référence croisée.
- Les données relatives au prix doivent être présentées dans le sens horizontal.
- Les indications de prix ne peuvent figurer en bas de page ou verticalement sur les côtés latéraux.
- Le prix et le service doivent être mentionnés lors de chaque changement de prix d'un SMS/MMS individuel et lors de tout changement de prix d'un service.
- Chaque premium SMS-MT/MMS-MT va inclure le symbole « € » à la fin du message ou du tarif associé.

B.2.4. Règles spécifiques pour les services Push

Outre les règles exposées dans les autres articles de ces « Directives GOF pour les services SMS/MMS », l'utilisateur final doit être clairement informé du type d'événement qui provoquera l'exécution du service et du coût maximum du service au long de la période applicable. Pour tout abonnement aux services d'alerte, la procédure de double opt-in est d'application.

B.2.5. Règles propres aux services d'abonnement

Outre les règles spécifiées dans d'autres articles des présentes "GOF Guidelines for SMS/MMS services", toute communication du prestataire de services concernant le service d'abonnement doit explicitement indiquer:

- En cas de communication visuelle (TV, Internet, communication écrite, ...), le mot "**Abonnement**" doit être publié au début de la publicité dans un caractère spécifique pour toute la durée de la communication visuelle. La taille des caractères devra au moins être celle du prix du service et la moitié au moins de celle du code indiqué.

- En cas de communication visuelle (hormis la TV), l'adresse géographique du prestataire de services doit être mentionnée.
- En cas de communication audio (radio, TV, Internet, ...), le mot "**Abonnement**" doit être prononcé clairement durant la communication audio, de sorte qu'il soit compréhensible pour l'utilisateur final. Cette condition vaut pour la communication audio et audiovisuelle.
- La période d'engagement de l'abonnement doit être mentionnée (ex. jour, semaine, mois, ...). Elle sera égale à la période de paiement.
- Le prix mentionné sera valable par période d'engagement de l'abonnement (exemple: 2 euros par mois) (cf. convention graphique à la section D).
- L'utilisateur final doit être clairement informé des services pour lesquels il s'abonne et doit savoir si la période d'engagement est automatiquement renouvelée ou pas.
- Le contenu du message figurant sur la page web enjoignant l'utilisateur final à activer le service d'abonnement (opt-in) doit être identique à la confirmation standard reçue par SMS par l'Utilisateur final. Ce texte doit être placé près du numéro court sur la page internet invitant l'Utilisateur final à envoyer le mot clé pour l'activation de l'abonnement. La taille de ce texte doit être égale à celle du numéro court et ne peut contenir d'autre information relative au service que :
 - o Pour t'abonner au service *SSSS* à *XX*EUROS/*PPP*, envoie *KKK* au *NNNN*.
 - o Om je te abonneren op dienst *SSSS* aan *XX*EURO/*PPP*, stuur *KKK* naar *NNNN*.
 - o To subscribe for service *SSSS* at *XX*EURO/*PPP*, send *KKK* to *NNNN*.

B.2.5.1. Procédure de double opt-in

La souscription à un Service d'abonnement devra respecter une procédure dite de « double opt-in » (ou de « confirmation de souscription ») qui impliquera une confirmation expresse par l'Utilisateur final de sa volonté de s'abonner au Service d'abonnement. La procédure de double opt-in comprend quatre étapes :

Etape 1

Souscription au service par SMS, MMS, WEB, IVR (Interactive Voice Response), WAP, IdTV ou un document signé.

Etape 2

Envoi unique par SMS/MMS à l'Utilisateur final d'une demande de confirmation standard ; ce texte doit également apparaître sur la page web (comme stipulé au point B.2.5.) :

- **Pour t'abonner au service *SSSS* à *XX*EURO/*PPP*, envoie *KKK* au *NNNN* (le coût de ce message est de *RR* EURO)**
- **Om je te abonneren op dienst *SSSS* aan *XX*EURO/*PPP*, stuur *KKK* naar *NNNN* (de kost van dit bericht is *RR* EURO)**
- **To subscribe for service *SSSS* at *XX*EURO/*PPP*, send *KKK* to *NNNN* (the cost of this message is *RR* EURO)**

Légende:

- *SSSS* indique le service auquel l'Utilisateur Final souhaite souscrire.
- *XX* indique le prix par période.
- *PPP* est la période pour laquelle le montant *XX* est demandé.
Le tarif et la période seront indiqués en toutes lettres ; aucune abréviation ne sera tolérée:
 - Les seules formules autorisées seront donc du type : 12 EURO/semaine, 5 EURO/mois ;
 - Aucune autre formulation ne sera autorisée.
- *KKK* est le mot-clé que l'Utilisateur Final doit envoyer par SMS (ci-après Mot-Clé) :

- les seuls Mots-Clé autorisés sont "GO", "OK", ou "Start" ;
- si le Mot-Clé est "OK", seul l'envoi de "OK" sera considéré comme une confirmation valable.
- *NNNN* est le Numéro Court auquel renvoyer la confirmation standard; dès le 1^{er} juin 2008 il s'agira impérativement d'un numéro de la série des 9xxx.
- *RR* indique le prix de la confirmation standard par SMS ou MMS.

Ce SMS/MMS–MT standard sera gratuit pour l'Utilisateur Final.

Etape 3

Confirmation de la souscription par l'Utilisateur Final au moyen d'un SMS reprenant le Mot-Clé (et le Mot Clé uniquement : aucun autre mot ne sera considéré comme formant une confirmation valable) au Numéro Court *NNNN* (voir étape 2).

A moins que cela ne soit clairement et explicitement communiqué dans la publicité relative au service concerné, les coûts liés à la souscription devront faire partie intégrante du coût facturé pour la première période de facturation.

La preuve de l'existence d'un abonnement valide doit être fournie par le Service Provider à première demande de l'Opérateur et dans un délai de 5 jours ouvrables maximum.

Etape 4

Confirmation de l'abonnement.

Lors de la souscription à un Service Premium ou Bulk, le Service Provider enverra à l'Utilisateur Final un SMS/MMS-MT indiquant :

- la confirmation de la souscription au service Premium ou Bulk ;
- le prix du service (voir étape 2 pour format de confirmation standard) ;
- la procédure de désinscription au service;
- le numéro du service d'assistance du Service provider.

Ce SMS/MMS–MT sera gratuit pour l'Utilisateur Final.

B.2.5.2. Validité

Toute souscription à un service pour lequel il n'y a pas eu de Trafic Valide pendant 3 mois ou pour lequel l'Opérateur a envoyé un code signifiant que le client n'est pas reconnu par l'Opérateur doit être immédiatement résiliée par le Service Provider.

Au cas où il y aurait des modifications dans les clauses et conditions d'un Service d'alerte ou d'abonnement (par exemple le tarif associé), le Service provider doit demander l'accord explicite de l'Utilisateur final avant de lui fournir le Service adapté. Si le Service Provider ne reçoit pas cet accord de l'Utilisateur final dans une période ne dépassant pas les 2 semaines, l'abonnement de l'Utilisateur final sera annulé. Dans ce cas, le Service provider informera l'Utilisateur final de la fin de l'abonnement par SMS-MT sans frais pour celui-ci.

Si un Service d'alerte ou d'abonnement est terminé par un Service Provider, tout les abonnés à ce Service doivent être informés de la suppression de ce Service par SMS-MT et ceci sans frais.

B.2.6. Règles spécifiques pour les messages WAP push

Les messages WAP push doivent être gratuits pour l'Utilisateur final ; le seul moyen de facturer le service est de recourir à un reverse charge SMS/MMS dédié et visible. Le message SMS/MMS

utilisé pour la facturation du WAP push doit mentionner clairement les éléments suivant, dans l'ordre :

- qu'un mécanisme de WAP push est utilisé pour fournir le service ;
- l'URL du site WAP ;
- le nom du Service provider ;
- les coordonnées du service d'assistance.

B.2.7. Activation d'un service

L'activation d'un service ou la participation à un service ne peut s'effectuer qu'après la réception du mot clé correct par un numéro court NNNN. Si le mot clé n'est pas correct, un message d'erreur MT peut être envoyé et, le cas échéant, celui-ci est gratuit pour l'Utilisateur final.

B.3. ***Conditions de souscription et de désinscription au Service Premium ou Bulk***

B.3.1. Souscription obligatoire de l'Utilisateur final

Le Service provider ne peut activer un service Premium ou Bulk que si l'Utilisateur final en a spécifiquement fait la demande au moyen de la procédure de souscription détaillée dans la publicité consacrée à ce service. La souscription à un service Premium ou Bulk doit être explicite (la volonté de l'Utilisateur final doit être mentionnée explicitement) et sera utilisée exclusivement pour le service spécifique pour lequel la volonté de l'Utilisateur final a été mentionnée.

B.3.2. Annulation de la souscription de l'Utilisateur final à tous les services Premium/Bulk

Le Service Provider devra décrire avec précision les modalités de désinscription dans toute publicité quelconque relative à tout Service Premium ou Bulk. Le Service Provider a l'obligation de désactiver le Service Premium ou Bulk immédiatement à l'égard de tout Utilisateur Final qui aura demandé son désabonnement.

L'envoi du mot **STOP** à un Numéro Court résiliera dans tous les cas la souscription à tous les services associés à ce Numéro Court.

L'envoi de **STOP + Mot clé** à un Numéro Court annulera la souscription aux services associés à ce Numéro Court et au mot clé.

Les Service Providers veilleront à ce que la demande de l'Utilisateur final soit traitée conformément aux souhaits de ce dernier. En conséquence, les mots tels que « STOP », « sToP », « TSOP » mal orthographiés, les mots clés erronés, etc. seront interprétés comme « STOP ». Le prix demandé du "STOP SMS/MMS-MO" ne peut être supérieur à 15 centimes d'euro.

Les Opérateurs recommandent au Service Provider, dès le moment de la désinscription de l'Utilisateur Final à un Service Premium ou Bulk, de confirmer la désinscription à cet utilisateur Final par un SMS/MMS-MT. L'envoi de ce SMS/MMS-MT sera gratuit pour l'Utilisateur Final.

Les messages WAP push doivent être gratuit pour l'Utilisateur final ; le seul moyen de facturer le service est de recourir à un reverse charge SMS/MMS dédié et visible. Le message SMS/MMS utilisé pour la facturation du service WAP push mentionnera clairement les éléments suivants, dans l'ordre :

- qu'un mécanisme de WAP push est utilisé pour fournir le service ;
- l'URL du site WAP ;

- le nom du Service provider ;
- les coordonnées du service d'assistance.

Dans le cas où un Service alerte ou Premium/Bulk est acheminé par MMS-MT, le mot "STOP" envoyé à ce même code court par SMS-MO doit être reconnu comme une demande valable de désinscription au Service MMS-MT.

B.3.3. Conditions générales de vente

Le Service Provider veillera à respecter les conditions générales de vente régissant le Service Premium ou Bulk relatif à l'Utilisateur Final.

En aucun cas les conditions générales de vente du Service Provider ne pourront être contradictoires avec les conditions générales de vente et/ou d'utilisation du service et/ou d'utilisation du réseau de l'Opérateur.

Le Service provider doit en tout temps éviter que l'Utilisateur final ait l'impression que l'Opérateur est le propriétaire du service.

B.3.4. Identification du Service

Le Service provider prendra toutes les mesures nécessaires pour éviter qu'un Utilisateur final souscrive à l'un de ses Services Premium ou Bulk à son insu ou sans connaître la nature exacte ou les caractéristiques de ce Service.

B.3.5. Services – codes courts

Les Services premium SMS et/ou MMS sont exclusivement proposés par le biais de codes courts, comme défini dans les articles 70-71 de l'arrêté royal du 28/9/2007 relatif à la numérotation et l'arrêté royal amendé du 24/03/2009 relatif à la numérotation.

C RÈGLES SPÉCIFIQUES**C.1. Services Premium ou Bulk destinés aux mineurs d'âge****C.1.1. Définition**

Doit être considéré comme un Service Premium ou Bulk destiné aux mineurs d'âge tout Service Premium ou Bulk qui est spécifiquement, partiellement ou entièrement, destiné à des personnes de moins de 18 ans ou dont on peut raisonnablement penser qu'il est particulièrement attractif pour ces personnes.

C.1.2. Contenu des Services Premium ou Bulk et publicité

Les Services Premium ou Bulk destinés aux mineurs d'âge et toute promotion qui en est faite ne peuvent contenir quoi que ce soit qui puisse nuire à ces mineurs ou tirer profit de leur crédulité, leur manque d'expérience ou de discernement.

Dans le cas où un Service Premium ou Bulk généralement quelconque ne serait pas approprié pour un mineur d'âge, ou pour une catégorie de mineurs d'âge, le Service Provider fera mention explicite dans toute publicité relative à ce Service de l'âge recommandé pour accéder à ce Service.

Les Services Premium ou Bulk destinés aux mineurs d'âge ne peuvent, de quelque manière que ce soit, encourager les mineurs à souscrire à nouveau au même service ou à souscrire à un autre.

Le code belge pour une utilisation plus sûre du GSM par les mineurs (voir annexe) fait partie intégrante de ce document.

C.2. Jeux par SMS ou MMS**C.2.1. Respect du droit belge**

Tout jeu doit être permis et conforme en tout point au droit belge. La «Commission des jeux de hasard» peut à son initiative évaluer un jeu. Cette commission est seule compétente pour délivrer une licence pour l'exploitation des jeux de hasard.

C.2.2. Organisation du jeu

Tout jeu devra remplir les conditions suivantes :

- le prix total d'une participation à un jeu devra en tout temps rester raisonnable et justifié par rapport à la nature du jeu. Le prix total nécessaire pour participer au jeu doit être mentionné ;
- la relance et la stimulation au jeu par SMS ou MMS-MT sont interdites ;
- toute communication sur les jeux doit obligatoirement mentionner le prix de chaque transaction et le coût maximal d'une participation.

C.2.3. Publicité relative aux jeux

Le Service Provider organise la campagne de promotion du jeu qu'il offre via un Service Premium en veillant à ce que les points suivants soient traités attentivement :

- le coût de chaque SMS ou MMS (MO & MT) nécessaire pour pouvoir participer aux jeux,

- les dates de fin des jeux et la durée probable du/des jeu(x),
- le coût de chaque transaction et le coût total maximal d'une participation,
- l'ensemble des règles applicables aux jeux.

C.3. Chatting

C.3.1. Généralités

Les messages qui sont contraires aux lois en vigueur et aux règles du Service Provider seront supprimés. La modération de ces discussions peut être effectuée par un serveur.

C.3.2. Communication

Les Service Providers informeront les Utilisateurs finaux du fait qu'un service de Chat est modéré ou non.

Dans le cas où un service de Chat serait modéré soit par un modérateur accrédité par le Service Provider soit par un ordinateur / application quelconque, le Service Provider le mentionnera clairement dans la publicité relative à ce Service.

C.3.3. Tarification

La tarification des services de Chat est attachée aux prix des SMS ou MMS-MO. Les SMS/MMS-MT sont **gratuits** pour l'Utilisateur Final. Cette restriction tarifaire ne s'applique pas pour les services pour lesquels un Utilisateur Final reçoit un SMS ou MMS-MT au plus pour l'envoi d'un SMS ou MMS-MO.

Tout Service chat est initié par un SMS/MMS MO.

Les SMS/MMS-MT qui ne sont pas des réponses à un message d'un utilisateur (tels que la souscription, la notification, le mode d'emploi, etc.) sont gratuits pour l'Utilisateur Final.

C.4. Services d'Information et de Conseil

Les Opérateurs recommandent au Service Provider d'indiquer, pour chacun de ces Services Premiums d'information ou de conseil :

- les grades et qualité des personnes ou des organisations à l'origine des Conseils,
- l'identité des personnes ou organisations à l'origine des Conseils.

Conformément à la loi du 11 mars 2003, que les conseils seront dispensés conformément :

- aux règles et usages des associations professionnelles dont relèvent les partenaires des Service Providers,
- aux codes éthiques qui auraient été mis en place par lesdites associations professionnelles.

C.5. Logos & sonneries

Le Service provider mentionnera dans toute publicité (ou y fera référence à) la liste des téléphones mobiles qui peuvent accueillir les téléchargements de logo et/ou de sonneries qu'ils proposent et fournira de l'information sur le support nécessaire pour télécharger le service (GPRS, WAP, UMTS...).

C.6. Envoi de SMS et MMS à partir d'un site Internet

Les SMS et MMS-MT envoyés au départ d'un site Internet indiqueront explicitement le nom du site Internet au départ duquel ils ont été envoyés.

Le Service Provider veillera au respect des lois applicables en matière de stockage et d'archivage de tout SMS/MMS envoyé via le Service SMS/MMS par Internet offert par le Service Provider.

Afin d'éviter tout usage abusif des SMS/MMS anonymes, le SMS/MMS Provider mettra en place un mécanisme de blocage permettant gratuitement à tout Utilisateur Final d'empêcher que des SMS ou MMS anonymes lui soient envoyés au départ du Service SMS/MMS par Internet offert gratuitement par le Service Provider.

C.7. Règles spécifiques pour Services destinés aux adultesResponsabilité et respect de la loi belge

Le Service Provider doit s'assurer que le contenu réservé aux adultes ne soit pas illicite et conforme à la législation belge.

Communication

Tout Service destiné aux adultes sera clairement identifié comme tel. Le Service provider s'assurera que le contenu réservé aux adultes fourni par SMS/MMS soit exclusivement identifié par le code court 7XXX.

Publicité

Le Service provider s'assurera qu'aucune publicité ne soit faite pour :

- des Services au contenu explicitement sexuel à finalités lucratives (directes ou indirectes) visant spécifiquement des mineurs ;
- des Services au contenu explicitement sexuel à finalités lucratives (directes ou indirectes) qui seraient proposés par des mineurs, ou des propositions de services qui indiquent que la

personne se prostitue ; des offres de services qui indiquent qu'une personne souhaite s'adonner au vice avec d'autres personnes.

D. CONVENTION GRAPHIQUE

D.1. Schéma du pictogramme

Les Numéros Courts et les prix seront communiqués au moyen d'un pictogramme basé sur un schéma graphique spécifique décrit ci-après. Le schéma aura la forme suivante, décrite dans l'III. 1. Le rapport entre sa hauteur et sa longueur est fixe et ne peuvent être modifiées. La longueur minimale est de 20 mm.

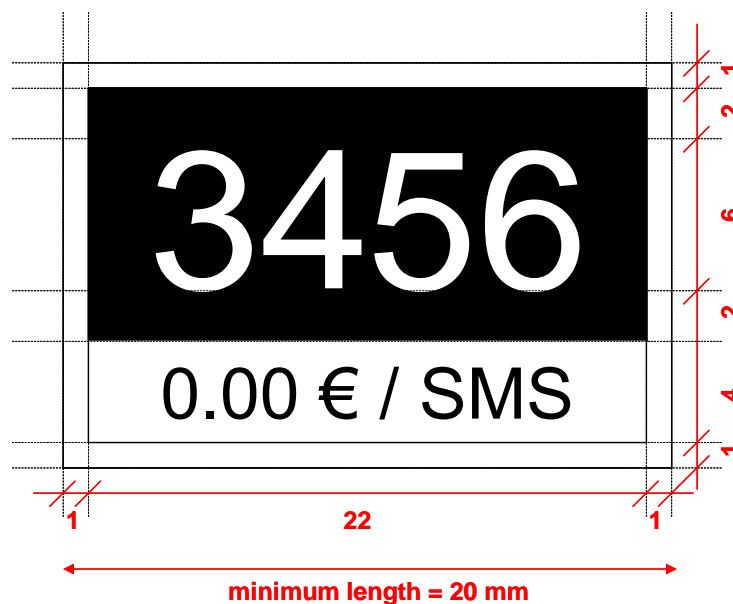


Illustration 1 : Schéma

La police utilisée sera FRUTIGER ou ARIAL et elle sera la même pour les Numéros Courts et l'indication du prix.

La taille de la police sera au moins égale à un tiers des polices de caractères utilisées pour le Numéro Court, avec un minimum de 10 points.

Les prix indiqués seront les suivants, selon le service offert :

- 0,00 €/SMS
- 0,00 €/MMS
- 0,00 €/logo
- 0,00 €/téléchargement
- 0,00 €/participation
- 0,00 €/SMS envoyé/reçu
- 0,00 €/MMS envoyé/reçu

Spécifique pour Service d'abonnement

- 0,00 €/jour
- 0,00 €/semaine
- 0,00 €/mois

Note :

Pour le télétexte analogique : il faut rajouter un minimum d'une ligne d'information, dans un code couleur visible et lisible pour le téléspectateur.

Pour les services audio (publicité radio, TV mobile et réponse vocale interactive), le prix complet (prix par participation ou prix par période d'abonnement MO/MT) doit être mentionné.

D.2. Couleurs possibles

La couleur du pictogramme sera celle qui est présentée dans l'III. 4

	Type 1	Type 2	Type 3
Cadre	Noir	Noir	Noir
Texte	Blanc	Blanc	Blanc
Arrière-plan	Noir	Bleu	Jaune

Les codes de couleur sont les suivants Code (R/G/B)

- Blanc 255/255/255
- Noir 0/0/0
- Jaune PMS yellow
- Bleu PMS 2935



Illustration 4 : Couleurs possibles

Signé par :

KPN Group Belgium
Luc Windmolders
Corporate Affairs Director

Mobistar
Paul-Marie Dessart
Secretary General

Belgacom (Belgacom Mobile)
Philip Neyt
Vice President Public Affairs

et par :

Telenet
Luc Vanfleteren
Director Interconnect & Regulatory