

«Directives GOF pour les services SMS/MMS»

Entrée en vigueur le 1 juillet 2011

Table des matières

A	Définitions et champ d'application	3
A.1.	Introduction	3
A.2.	Définitions	3
A.3.	Champ d'application	4
A.4.	Mise en œuvre	5
B	Règles générales	5
B.1.	Conditions de communication des Services Premium ou Bulk	5
B.1.1.	Notification par le Service Provider	5
B.1.2.	Indication obligatoire du prix de chaque service SMS ou MMS Premium ou Bulk	6
B.1.3.	Règles spécifiques pour les services d'alerte	6
B.1.4.	Règlementation spécifique pour les services d'abonnement et d'alerte	6
B.1.4.1.	Procédure de double opt-in	7
B.1.5.	Règles spécifiques pour les messages WAP push	8
B.1.6.	Activation d'un service	8
B.2.	Conditions de souscription et de désinscription au service de messagerie payante, chat et Service Premium ou Bulk	9
B.2.1.	Activation d'un service Premium ou Bulk	9
B.2.2.	Annulation de la souscription de l'Utilisateur final à tous les services Premium/Bulk	9
B.2.3.	Conditions générales de vente	9
C	Règles spécifiques	10
C.1.	Services Premium ou Bulk destinés aux mineurs d'âge	10
C.2.	Chatting	10
C.2.1.	Généralité	10
C.2.2.	Communication	10
C.2.3.	Tarifification	10
C.3.	Logos & sonneries	10
C.4.	Envoi de SMS et MMS à partir d'un site Internet	11
D.	Convention graphique	12
D.1.	Schéma du pictogramme général	12
D.2.	Couleurs possibles	13

A DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

A.1. Introduction

Les présentes « Directives GOF pour les services SMS/MMS » ne constituent en aucune manière un engagement ou une reconnaissance quelconque des opérateurs vis-à-vis des Service Providers que tous les services SMS et MMS Premium ou Bulk, présents ou futurs, offerts par ceux-ci, sont conformes au cadre légal et/ou réglementaire applicable. Les Services Providers s'engagent à prendre la responsabilité complète pour le respect du Code éthique, de la loi sur les jeux de hasard, de la législation fiscale, de la loi sur la vie privée, la loi relative aux pratiques du marché, ...

Les présentes directives GOF règlent uniquement les aspects qui ne sont pas repris dans le Code éthique pour les télécommunications. Ce code primera toujours sur les présentes directives GOF, également en cas d'inconsistances et/ou de lacunes.

Le respect des dispositions du Code éthique par les Service Providers de services est exclusivement contrôlé par le Commission éthique, qui a compétence de juridiction à cet effet.

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

Voir Code éthique.

Service d'abonnement

Voir Code éthique.

Services d'alerte

Voir Code éthique.

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.

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.

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 Connectivity Provider. Le Connectivity Provider doit reprendre les présentes directives GOF intégralement dans le contrat avec le Service Provider et toutes les autres parties concernées par la fourniture du service. 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. Ces changements seront immédiatement d'application et seront communiqués aux Connectivity Providers.

A.4. Mise en œuvre

Les Service Providers prendront les mesures nécessaires pour appliquer les présentes «Directives GOF pour les services SMS/MMS» de façon scrupuleuse. Ils les intégreront dans le contrat avec l'Utilisateur Final.

B REGLES GENERALES**B.1. Conditions de communication des Services Premium ou Bulk****B.1.1. Notification par le Service Provider**

Notification concernant l'utilisation lors de jeux, concours et quiz; services payants spécifiquement destinés aux majeurs; logos, sonneries, jeux ou autres produits ou services pour personnaliser l'appareil de téléphone; services de chat.

Si entre le numéro de téléphone de l'Utilisateur Final et le numéro court SMS ou MMS via lequel les services mentionnés ci-dessus sont offerts, les communications effectuées excèdent les 25 euros (*) par mois, l'Utilisateur Final sera averti par un SMS 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 montant est diminué à 10 euros le 1 décembre 2011 lors de l'entrée en vigueur des articles concernés dans les Code éthique pour les Télécommunications.*

Le message doit être une information claire, univoque et transparente concernant le montant dépensé et contenir au moins les éléments suivants: un message gratuit, le seuil atteint, le numéro court applicable et le nom du Service provider. Cette information ne peut pas être mise entre parenthèses.

- 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, n'est pas autorisé.

B.1.2. 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.

La convention graphique (Section D) et la règle numéro 1 (voir ci-dessous) ne s'appliquent pas au Service Provider qui dans sa communication avec l'utilisateur Final n'utilise pas d'éléments graphiques et de types de caractères et de tailles de caractère différents.

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:

1. 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.
2. 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.
3. Il ne peut être renvoyé à l'indication du prix par un astérisque ou par toute autre référence croisée.
4. Les données relatives au prix doivent être présentées dans le sens horizontal.
5. Les indications de prix ne peuvent figurer en bas de page ou verticalement sur les côtés latéraux.
6. 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.

B.1.3. Règles spécifiques pour les services d'alerte¹

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.1.4. Règlementation spécifique pour les services d'abonnement et d'alerte

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 et d'alerte doit explicitement indiquer:

Le prix mentionné sera valable par période d'engagement de l'abonnement (exemple: 2 euros par mois) (cf. convention graphique à la section D).

¹ Cet article est supprimé lors de l'entrée en vigueur des articles spécifiques du Code éthique le 1 décembre 2011.

Le contenu du message figurant sur la page web enjoignant l'utilisateur Final à activer le service d'abonnement ou service d'alerte (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.1.4.1. Procédure de double opt-in²

La souscription à un Service d'abonnement ou Service d'alerte 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 ou d'alerte. 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.1.4..):**

- **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.**

² Cet article, excepté la partie en gras de l'étape 2, est supprimé lors de l'entrée en vigueur des articles spécifiques du Code éthique le 1 décembre 2011.

- **NNNN est le Numéro Court auquel renvoyer la confirmation standard et qui doit impérativement être 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 la première demande de l'Opérateur et dans un délai de 5 jours ouvrables maximum.

Etape 4

Confirmation de la souscription.

Lors de la souscription à un service d'abonnement ou d'alerte, le Service Provider enverra à l'Utilisateur Final un SMS/MMS-MT indiquant clairement:

- la confirmation de la souscription au service Premium ou Bulk;
- le coût total 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.1.5. 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.1.6. 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.2. Conditions de souscription et de désinscription au service de messagerie payante, chat et Service Premium ou Bulk**B.2.1. Activation d'un service Premium ou Bulk**

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 l'envoi d'un SMS Premium ou un SMS Bulk uniquement à partir de l'appareil de l'Utilisateur Final, ce qui permet au Service Provider d'enregistrer l'activation du service. Cette procédure est détaillée dans la publicité consacrée à ce service. L'activation d'un service Premium ou Bulk doit être explicite (l'approbation 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.2.2. Annulation de la souscription de l'Utilisateur final à tous les services Premium/Bulk³

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 s'engagent 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».

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.

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

B.2.3. 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.

³ Ce paragraphe ne reste valable spécifiquement pour les services Bulk après l'entrée en vigueur des articles spécifiques du Code éthique le 1 décembre 2011.

C REGLES SPECIFIQUES**C.1. Services Premium ou Bulk destinés aux mineurs d'âge**

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

C.2. Chatting 4C.2.1. Généralité

Sans préjudice à la réglementation relative au stockage de données, 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 ou par une personne.

C.2.2. Communication

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

C.2.3. 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.3. 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...).

⁴ Cet article est supprimé le 1 décembre 2011 quand la section 9 du Code éthique pour les Télécommunications entre en vigueur.

C.4. 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.

D. CONVENTION GRAPHIQUE

D.1. Schéma du pictogramme général

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.

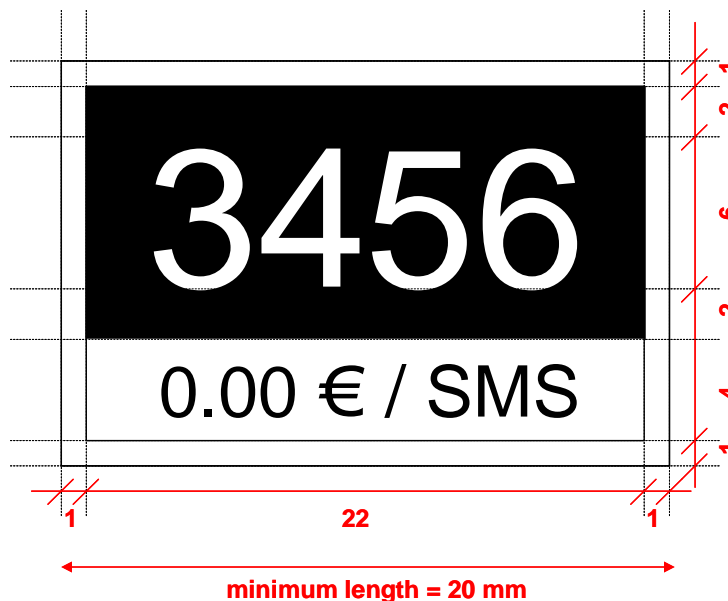


Illustration 1: Schéma

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:

Pour chaque service (le prix total de l'achat doit être affiché !):

- 0,00 €/logo
- 0,00 €/téléchargement
- 0,00 €/participation
- 0,00 €/achat

- 0,00 €/SMS envoyé
- 0,00 €/SMS reçu
- 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'Ill. 4

	Type 1	Type 2	Type 3
Cadre	Noir	Noir	Noir
Texte	Blanc	Blanc	Noir
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
Philip Neyt
Vice President Public Affairs

et par:

Telenet
Luc Vanfleteren
Director Interconnect & Regulatory

Date :