



ANNEXE 3 – CHARTE DE COMMUNICATION DES SERVICES SMS+ / MMS+

L'Editeur s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur, le cas échéant les recommandations d'instances telles que celles du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité, ainsi que la présente Charte de communication dans toute opération de communication ou support de promotion mentionnant le Numéro Court SMS+/MMS+ qui lui a été attribué par l'Association SMS+.

Dans le cas particulier d'un Service qui ne serait pas disponible simultanément en tout ou partie sur les réseaux de tous les Opérateurs membres de l'Association SMS+, l'Editeur :

- s'interdit l'utilisation des marques SMS+ (nom et logo SMS+), mais s'engage à respecter tous les autres éléments de la présente Charte de communication,
- s'engage à mentionner de manière claire et lisible le nom du ou des Opérateurs chez lesquels le service est disponible en tout ou partie dans toute communication relative à son Numéro Court SMS+.

ARTICLE 1 : IDENTIFICATION DU SERVICE ET DE L'EDITEUR

Dans toute communication sur son Service, l'Editeur s'engage à :

- désigner son Service par le nom commercial qu'il a déclaré auprès de l'Association SMS+ au moment de la réservation de ce Numéro Court,
- mentionner, en en-tête du SMS-MT ou MMS-MT envoyé depuis le Numéro Court SMS+ qui lui a été attribué, le nom commercial déclaré auprès de l'Association SMS+ au moment de la réservation de ce Numéro Court.

Le nom commercial du Service de l'Editeur doit être suffisamment distinctif pour permettre son identification. Il ne peut donc consister en une dénomination générique, usuelle ou nécessaire du Service fourni aux Utilisateurs.

L'Association SMS+ et chacun des Opérateurs membres de cette dernière se réservent le droit de refuser un nom commercial de Service, notamment :

- un nom reproduisant une marque notoire, sauf preuve formelle d'une autorisation des ayant droits pour ce faire,
- un nom comprenant « + » ou « plus », sauf dans le cas où l'Editeur peut se prévaloir de droits antérieurs à la marque SMS+ sur le nom de service déclaré et dans le cas de marques notoires,
- un nom reproduisant le Numéro Court SMS+ attribué à l'Editeur ou tout autre nom reproduisant une suite numérique de cinq chiffres.

Dans toute communication sur son Service, l'Editeur s'engage à :

- éviter toute confusion entre lui-même et l'Association SMS+ ainsi que les Opérateurs membres de cette dernière,
- porter à la connaissance du public son identité telle que précisée dans le contrat signé avec les Opérateurs, de sorte que les Utilisateurs de son service puissent faire valoir directement leurs droits auprès de lui en cas de réclamation,
- intégrer soit le mot-clé « CONTACT » en précisant que son envoi au Numéro Court du Service permet à l'Utilisateur d'obtenir toute information utile, notamment pour exercer ses droits dans le cadre d'une réclamation, soit les coordonnées du service d'assistance aux Clients (numéro de téléphone ou adresse postale).



Dans le cas particulier où l'Editeur associe un partenaire à la communication sur son Service, l'Editeur s'engage à :

- indiquer, la mention « édité par » suivie de la raison sociale et du numéro de RCS de l'Editeur,
- mentionner en en-tête de chaque SMS-MT ou MMS-MT envoyé depuis le Numéro Court SMS+, le nom du Service tel que présenté aux Utilisateurs dans toute communication sur le Service, qui pourra être différent de celui déclaré par l'Editeur auprès de l'Association SMS+.

ARTICLE 2 : TRANSPARENCE TARIFAIRE

Dans toute communication relative au Numéro Court SMS+ / MMS+ qui lui a été attribué, l'Editeur s'engage à indiquer clairement :

- pour les Applications de catégorie 1, lorsque la fourniture du Service nécessite un seul échange, ou des échanges multiples de SMS ou MMS en nombre connu par l'Editeur, la mention tarifaire « X EURO par service + n SMS » ou « X EURO par service + n MMS » où X désigne le prix du Service TTC, et n le nombre d'échanges nécessaires pour la livraison complète du Service, en l'accolant à l'affichage principal du Numéro Court,

Le terme « service » peut être remplacé par un terme qualifiant de manière plus précise et plus explicite la nature du Service (par exemple, « X EURO par téléchargement », « X EURO par vote », etc.)

- pour les Applications de catégorie 1, lorsque la fourniture du Service nécessite des échanges multiples de SMS ou MMS, en nombre non connu par l'Editeur (par exemple, dans le cas d'une discussion avec un animateur), ou pour les Applications de catégorie 2, la mention tarifaire « X EURO par SMS + prix d'un SMS » ou « X EURO par MMS + prix MMS » où X désigne le prix du Service TTC, en l'accolant à l'affichage principal du Numéro Court,
 - o Dans ce cas, le terme « SMS » peut être remplacé par un terme qualifiant de manière plus précise et plus explicite la nature du Service (par exemple, « X EURO par question »).
 - o Par ailleurs, les termes « prix SMS » ou « prix MMS » peuvent être remplacés par les termes « coût SMS » ou « coût MMS ».
- pour les Applications de catégorie 4, dans le cas des services dits récurrents, c'est-à-dire lorsque les SMS-MT surtaxés de livraison du Service sont envoyés selon une périodicité connue à l'avance, la mention tarifaire « X EURO par [périodicité]» (par exemple : « 3 EUROS par semaine »), où X désigne le prix du Service TTC,
- pour les Applications de catégorie 4, dans le cas des services dits aléatoires, c'est-à-dire lorsque les SMS-MT surtaxés de livraison du Service sont envoyés sans règle de périodicité connue à l'avance, la mention tarifaire « X,X= EURO par SMS reçu», où X,désigne le prix du Service TTC.
 - o Dans ce cas, le terme « SMS » peut être remplacé par un terme qualifiant de manière plus précise et plus explicite la nature du Service (par exemple, « X EURO par alerte reçue »).

Dans les deux cas précédents, concernant les Applications de catégorie 4 lorsqu'il s'agit d'une



inscription par SMS, l'Editeur s'engage à ce que cette mention tarifaire soit accolée à l'affichage principal du Numéro Court.

Dans tous les cas précédents, la mention Euro ou Euros doit être écrite en toutes lettres. Il est également entendu que les espaces entre les différents termes des mentions tarifaires doivent être respectés.

Par dérogation à ce qui précède, dans le cas particulier où le support de communication est un SMS-MT :

- Les termes EURO ou EUROS peuvent être remplacés par EUR
- Le terme « par » peut être remplacé par le signe « / »

Par ailleurs, l'Editeur s'engage à indiquer clairement :

- le prix de la re-direction si le SMS-MT ou le MMS-MT envoyé à l'Utilisateur propose une re-direction vers un service télématique accessible depuis un terminal mobile,
- le caractère payant de la connexion WAP ou http si la livraison du Service nécessite l'établissement de telles connexions. Ce caractère payant devra être confirmé par SMS lors de la livraison de l'URL,
- le prix d'un (ou d'autres) nouveau(x) service(s) si l'Editeur souhaite communiquer sur d'autres services (SMS, MMS, vocaux, Internet, ...) dans un SMS-MT ou MMS-MT de réponse à l'Utilisateur.

ARTICLE 3 : COMMUNICATION SUR LA CINEMATIQUE DU SERVICE

Le fonctionnement du média SMS ou MMS ne permet pas d'assurer un service dit « temps réel ». Ainsi, l'Editeur s'engage à ne pas communiquer sur un caractère d'instantanéité.

L'Editeur s'engage à faire connaître aux Utilisateurs le rythme de mise à jour des Services. Lorsque la date et l'heure de l'information elle-même sont nécessaires à une information complète de l'Utilisateur, celles-ci seront indiquées dans le message.

L'Editeur s'engage à respecter les obligations suivantes dans toute communication sur son Service :

- **Services non compatibles avec tous les terminaux :**

L'Editeur proposant un Service qui n'est pas compatible avec tous les modèles/marques de terminaux s'engage à informer les Utilisateurs de l'existence de la liste des terminaux compatibles, ou inversement, de la liste des terminaux avec lesquels le Service n'est pas compatible, ainsi que sur les moyens d'accéder à cette liste.

- **Services délivrés sous forme de lien :**

Si le Service est délivré sous forme de lien, l'Editeur s'engage à :

- donner accès, de manière non surtaxée, à la liste précise et exhaustive des modèles de terminaux compatibles,
- informer l'Utilisateur de la nécessité de s'assurer au préalable auprès de son Opérateur que son terminal dispose d'un paramétrage WAP ou HTTP compatible avec le Service.



Dans le cas où le support de communication est un SMS-MT, l'Editeur devra s'assurer au préalable que le terminal de l'Utilisateur est compatible avec le Service, notamment en utilisant les informations transmises par les Opérateurs dans le cadre des précédents échanges.

- **Applications de catégorie 1 ou 2 nécessitant une inscription ou une qualification préalable de l'Utilisateur**

Dans le cadre des Applications de catégorie 1 ou 2, concernant les services nécessitant une inscription ou une qualification préalable de l'Utilisateur, l'Editeur s'engage à préciser le nombre de SMS nécessaires à cette inscription ou qualification, indépendamment de la livraison du Service (par exemple « 2 SMS pour l'inscription »).

- **Applications de catégorie 4 :**

L'Editeur s'engage à mentionner de manière claire et explicite :

- le fait qu'il s'agisse d'un Service avec abonnement. A ce titre, l'Editeur devra utiliser le terme « abonnement » ou dérivé (abonne, abonné, etc.). Dans le cas d'une inscription par SMS, cette information devra être clairement associée à l'affichage principal du Numéro Court. Dans le cas où le canal d'inscription utilisé n'est pas le SMS, cette information devra figurer de manière explicite et visible dans la communication de l'Editeur. L'Editeur pourra dans sa communication y intégrer la notion de sans engagement, propre aux cinématiques des Applications de catégorie 4,
- la périodicité des envois lorsqu'il s'agit d'un Service récurrent, ou bien l'évènement déclenchant l'envoi des SMS ou MMS lorsqu'il s'agit d'un Service aléatoire,
- la possibilité pour l'Utilisateur de mettre fin à sa souscription au Service à tout moment en envoyant par SMS-MO le mot-clé STOP au Numéro Court de l'Editeur.

- **Services ayant pour objet premier un acte de téléchargement (Fonds d'écran, Photos, Musique, Sonneries, Contenus executables, Vidéos, etc...) dans le cadre des Applications de catégorie 1 :**

Dans toute communication concernant des Services appartenant aux Applications de catégorie 1 ayant pour objet premier un acte de téléchargement, l'Editeur s'engage à indiquer de manière explicite à l'utilisateur le fait que le service consiste à télécharger un contenu. Par ailleurs, la commande du contenu ne peut s'effectuer autrement que par l'envoi par SMS-MO ou MMS-MO d'un mot clé précisé par l'Editeur.

L'Editeur devra notamment faire figurer ces informations dans tout SMS-MT ou MMS-MT de contenu publicitaire ou d'auto-promotion.

ARTICLE 4 : PROTECTION DES UTILISATEURS

L'Editeur s'engage, dans tout support de promotion du Service, à :

- ne pas employer d'images dégradantes du corps de l'homme ou de la femme ; il sera tout particulièrement attentif à la protection des mineurs,
- dans le cadre des Applications de catégorie 1, ne communiquer sur les Numéros Courts SMS+ appartenant à la catégorie « Réservé aux adultes » que sur des supports publicitaires strictement réservés aux adultes.

Il s'engage également à ne pas faire de publicité directe ou indirecte pour :

- un Service contraire aux présentes recommandations, ainsi qu'aux Chartes de Déontologie et de Conception de l'Association SMS+,
- les produits faisant l'objet d'une interdiction législative comme le tabac ou l'alcool,
- un Service d'accès à toute information en temps réel.



L'Editeur s'interdit par ailleurs de faire à destination des jeunes enfants et des mineurs de la publicité pour des Services à tarif élevé.

ARTICLE 5 : KIT D'UTILISATION DES MARQUES SMS+

L'Editeur s'engage à respecter le Kit d'utilisation des marques SMS+ pour toute communication visuelle relative à tout Service ouvert auprès de l'ensemble des opérateurs mobiles membres de l'Association SMS+. Le Kit d'utilisation des marques SMS+ est disponible auprès de l'Association SMS+ (www.smsplus.org) et explicite le mode d'utilisation du logo SMS+ pour les supports Internet, TV et édition/presse.