

Directives du Mobile network operator pour les services de messagerie payants et gratuits

Version décembre 2023 (version précédente : juillet 2023)

Version Française officielle des "Mobile Network Operator guidelines for Paid & Free of charge Message Services"

souscrits par :

**Ready
for
tomorrow**



BASE



.AGORIA

Directives du Mobile network operator pour les Services de messagerie payants et gratuits

Table des matières

1. Introduction.....	4
1.1 Champ d'application.....	4
1.2 Règles et responsabilités.....	4
1.3 Définitions.....	5
2. Règles générales	7
2.1 Conformité à la loi belge	7
2.2 Ordre public et comportement éthique	7
2.3 Protection de la vie privée	8
2.4 Précision et vérité.....	8
2.5 Identification d'un Prestataire de services	8
2.6 Coordonnées d'un Prestataire de services.....	9
2.7 Notifications.....	9
2.8 Conditions générales	9
2.9 Services d'information et de conseil	9
2.10 Publicité	10
2.10.1 Publicité.....	10
2.10.2 Publicité pour les Mineurs.....	10
2.11 Séries de Numéros courts.....	10
3. Règles spécifiques pour les Services de messagerie payants	11
3.1 Utilisateurs finaux ciblés	11
3.2 Preuve du consentement de l' Utilisateur final aux frais.....	11
3.3 Notifications de dépenses	11
3.4 Affichage des coûts des utilisateurs finaux	12
3.5 Identification du service.....	12
3.6 Mode de paiement du service.....	12

3.7 Règles spécifiques pour les services d'alerte payants	13
3.8 Règles spécifiques pour les services d'abonnement payant.....	13
3.8.1 Montant maximum facturé à un Utilisateur final.....	13
3.8.2 Page de destination.....	13
3.8.3 Abonnement à un service récurrent via la procédure de double Opt-in	14
3.8.4 Se désabonner d'un service récurrent	15
3.8.5 Trafic valide	16
3.9 Règles spécifiques pour les jeux organisés par SMS	16
3.9.1 Respect du droit belge	16
3.9.2 Organisation du jeu	16
3.9.3 Publicité du jeu.....	16
3.10 Règles spécifiques pour les services de chat.....	16
3.11 Règles spécifiques pour les services aux Adultes	17
3.11.1 Respect du droit belge	17
3.11.2 Communication et série de numéro adéquate	17
3.11.3 Publicité.....	17
3.12 Règles spécifiques pour les services d'astrologie et d'horoscope.....	17
3.13 Convention graphique	17
3.13.1 Disposition générale des pictogrammes	18
3.13.2 Couleurs possibles.....	19
4. Règles spécifiques pour les Services de messagerie gratuits	19
4.1 Séries de Numéros courts.....	19
4.2 Cas d'utilisation typiques	19
4.3 Abonnement à un service récurrent via une procédure unique d'acceptation (Opt-in)	20
4.4 Se désabonner d'un service	20
4.5 Trafic valide	20

1. Introduction

Les "directives du Mobile network operator pour les Services de messagerie payants et gratuits" (ci-après : "directives MNO pour les services de messagerie") sont destinées à servir de cadre d'autorégulation avec des obligations pour l'offre de tout Service de messagerie payant et gratuit pour les Utilisateurs finaux.

Les directives MNO pour les services de messagerie ne constituent en aucun cas un engagement ou une reconnaissance de la part des opérateurs de réseau mobile que tout service de SMS Premium ou de messagerie A2P des Prestataires de services, actuel ou futur, respecte le cadre juridique ou réglementaire applicable visé à la section 2.1.

Ces directives visent à clarifier certains aspects qui ne sont pas explicitement mentionnés dans l'arrêté royal du 12 décembre 2018 relatif aux exigences applicables à la fourniture de services payants visés à l'article 116/1 §2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après : l'"AR Services payants"), ni dans l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion, à l'attribution et au retrait de la capacité en numéros (ci-après : l'"AR Numérotation").

Les arrêtés royaux Services Payants et Numérotation ont toujours la priorité sur les présentes directives MNO pour les services de messagerie, même en cas d'incohérence et/ou d'incomplétude. Les présentes directives peuvent clarifier et/ou compléter les dispositions légales.

Ces directives remplacent les anciennes directives du GOF pour les services SMS/MMS et s'appliqueront à partir du 1/10/2023. Une version électronique peut être téléchargée sur le site web de chaque opérateur de réseau mobile.

1.1 Champ d'application

Les directives MNO pour les services de messagerie font partie de l'accord contractuel conclu entre l'opérateur de réseau mobile et le Fournisseur de connectivité et comprennent des obligations obligatoires pour l'offre de tout Service de messagerie payant ou gratuit.

Les directives MNO pour les services de messagerie s'appliquent à tout Prestataire de services et Fournisseur de connectivité offrant des services de messagerie payants et gratuits en Belgique, quel que soit le lieu d'établissement de l'entité offrant le service : en Belgique ou à l'étranger.

L'opérateur de réseau mobile peut modifier les présentes directives à tout moment, notamment pour les adapter à l'évolution du marché, aux services, à la technologie, à la législation applicable, etc.

1.2 Règles et responsabilités

Tous les Prestataires de services et de Fournisseurs de connectivité prendront les mesures nécessaires pour appliquer les présentes directives MNO pour les services de messagerie et les intégrer dans leur accord avec l'Utilisateur final.

En outre, les Prestataires de services et les Fournisseurs de connectivité sont censés indiquer sur leur site web qu'ils sont conformes aux "directives MNO pour les services de messagerie".

1.3 Définitions

Terme spécifique	Description
Service A2P (message)	Application to Person message Service: SMS initié par un Prestataire de services et envoyé par l'opérateur de réseau mobile à un ou plusieurs utilisateurs finaux.
Contenu pour Adultes	Les contenus qui incluent ou fournissent des liens vers des contenus sexuels, sexuellement explicites ou inappropriés pour les Mineurs, qui peuvent affecter le développement physique, mental ou moral des Mineurs, et qui ne conviennent qu'à des utilisateurs Adultes.
Adulte	Un Utilisateur final ayant atteint l'âge de 18 ans.
Agoria Telecom Industries	Agoria Telecom Industries réunit les opérateurs de télécommunications belges et facilite l'adoption de positions communes sur des questions non concurrentielles liées à la croissance et au développement durable des services de téléphonie et d'internet en Belgique, ainsi que sur les infrastructures fixes et mobiles.
Service d'alerte	Service activé par l'Utilisateur final. L'Utilisateur final commande un service caractérisé par un contenu informatif, qui est la plupart du temps fourni de manière imprévisible par le Prestataire de services. Un Service d'alerte est fourni par SMS-MT et peut être gratuit ou payant.
Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)	L'IBPT est l'organisme fédéral de régulation chargé de réglementer le marché des communications électroniques, le marché postal, le spectre électromagnétique des fréquences radio ainsi que les services de médias audiovisuels et les services de plateformes de partage de vidéos dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.
Fournisseur de connectivité	Société intégrée à l'infrastructure SMS-C d'un opérateur, qui permet l'acheminement des messages SMS ou Rich Communication Service entre le Prestataire de services, l'opérateur de réseau mobile et l'Utilisateur final.
Bouton CTA	Un bouton d'appel à l'action est une invite via un canal en ligne qui demande à l'Utilisateur de prendre une mesure spécifique. Un appel à l'action se présente généralement sous la forme d'une commande ou d'une phrase d'action, telle que "S'inscrire" ou "Acheter maintenant", et prend généralement la forme d'un bouton ou d'un lien hypertexte.
Utilisateur final	Tout client mobile disposant d'une carte SIM émise par un MNO belge.
Message gratuit	SMS gratuit pour l'Utilisateur final.
Service de messagerie	Tous les types de services de messagerie et de communication gratuits ou payants, enrichis (Rich Communication Service) ou non (SMS), A2P ainsi que les services P2A, générés par une application et envoyés/reçus par cette application via un réseau mobile local et une infrastructure vers/depuis les utilisateurs finaux. Les messages P2P (de personne à personne) ne sont pas considérés comme des Services de messagerie.

Mineur	Un Utilisateur final âgé de moins de 18 ans.
Mobile network operator (MNO)	Opérateur de Réseau Mobile disposant d'une licence lui permettant d'exploiter un réseau de télécommunications en Belgique.
Opt-In	L'Opt-in signifie que l'on accepte consciemment de recevoir des informations spécifiques par SMS. Avec l'Opt-in, une personne donne son accord explicite pour que son numéro de téléphone mobile soit utilisé pour envoyer et recevoir des informations par SMS.
Service P2A (message)	Person to Application message : SMS initié par un Utilisateur final et envoyé via l'opérateur de réseau mobile à un Prestataire de services.
Message payant	Les Messages payants, anciennement appelés "SMS Premium", sont des SMS dont le tarif est plus élevé que le tarif applicable à un SMS national. En règle générale, un Message payant contient un contenu spécifique ajouté par un Prestataire de service (avec une valeur ajoutée pour l'Utilisateur final).
Prestataire de services	Également connu sous le nom de fournisseur de contenu. Entreprise qui crée, organise et commercialise du contenu éditorial par le biais d'un Service de messagerie payant ou gratuit destiné à l'Utilisateur final.
Numéro court	Code national de quatre à six chiffres maximum attribué par l'IBPT. Le Numéro court peut être attribué à un Service de messagerie payant ou gratuit dans l'intention de le faire commercialiser par un Prestataire de service.
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.
Trafic valide	Le trafic est considéré comme valide lorsque le Service de messagerie génère un avis de réception par l'opérateur de réseau mobile. Cela signifie que le message est envoyé et délivré à la cible de destination. La cible de destination peut être un Utilisateur final ou un Prestataire de service.
SMS-MO	SMS Mobile Originated : ce type de message fait référence à un message envoyé à partir d'un téléphone portable. Plus précisément, il s'agit d'un message qu'un Utilisateur final envoie à partir de son téléphone portable à un Prestataire de service pour s'abonner à un Service de messagerie récurrent, payant ou gratuit.
SMS-MT	SMS Mobile Terminated : ce type de message se réfère à un message qui est terminé sur un téléphone mobile. Plus précisément, il s'agit d'un message qu'un Utilisateur final reçoit sur son téléphone portable, par exemple de la part d'un Prestataire de service, pour confirmer l'abonnement de l'Utilisateur final à un Service de messagerie récurrent, payant ou gratuit.

2. Règles générales

Les règles générales ci-dessous s'appliquent aux Services de messagerie payants et gratuits.

2.1 Conformité à la loi belge

Tout Service de messagerie payant ou gratuit doit toujours respecter la loi belge et ne peut en aucun cas contribuer, encourager ou permettre que des actes de nature illicite soient facilités ou commis.

Le Prestataire de service doit veiller à ce que les points suivants soient pleinement respectés et fournir des informations claires aux utilisateurs finaux concernant les conditions d'inscription au Service de messagerie payant et gratuit.

Quel que soit le contenu, le Prestataire de service reste unilatéralement responsable du contenu.

En particulier, le Prestataire de service veillera à ce que les services SMS respectent l'ensemble des lois, réglementations, codes de conduite d'autorégulation et directives applicables, y compris, mais sans s'y limiter, les dispositions suivantes :

- le code belge de droit économique (y compris le livre VI sur les pratiques du marché et la protection de l'Utilisateur final et le livre XII sur le droit de l'économie électronique)¹
- la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard²
- la loi sur les communications électroniques³
- l'arrêté royal du 21 juin 2011 relatif aux jeux offerts dans le cadre d'émissions de télévision⁴
- L'AR Numérotation⁵
- la circulaire IR/IV-4/68.616 (AINV 2/2006) dd. 26.06.2006⁶ et la circulaire IR/IV-4/91.638 (AINV - 2/2009 AOIF 51/2009) du 10.11.2009 en ce qui concerne les impôts sur les jeux et les paris⁷
- l'AR Services Payants⁸
- Loi belge sur la protection des données⁹

Les références ci-dessus ne sont pas limitatives et incluent les références aux (futurs) amendements et règlements d'exécution.

2.2 Ordre public et comportement éthique

Le Prestataire de service doit veiller à ce que le contenu des Services de messagerie payants et gratuits respecte l'ordre public et le comportement éthique.

En particulier, le Prestataire de service doit s'assurer que le contenu des Services de messagerie payants et gratuits n'entraîne pas d'abus de la vie privée, ne génère pas de peur et d'anxiété, n'encourage pas les pratiques illicites et

¹ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2013/02/28/2013A11134/justel>

² <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/1999/05/07/1999010222/justel>

³ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2005/06/13/2005011238/justel>

⁴ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2011/06/21/2011009495/justel>

⁵ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2007/04/27/2007011252/justel>

⁶ <https://eservices.minfin.fgov.be/myminfin-web/pages/fisconet/document/649c9d70-c1e0-4a2c-bd18-f23ccc39f79>

⁷ <https://eservices.minfin.fgov.be/myminfin-web/pages/public/fisconet/document/9ad59a85-b54e-4bb4-a4c5-46920f318baa>

⁸ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/besluit/2018/12/12/2018015571/justel>

⁹ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2018/07/30/2018040581/justel>

dangereuses, n'entraîne pas l'usage et/ou l'abus de drogues et d'alcool et plus généralement de substances dangereuses, n'incite pas à la haine raciale, ne propage pas la délinquance, n'incite pas aux comportements immoraux, ne promeut pas ou ne facilite pas la pédophilie et la prostitution, etc.

Le Prestataire de service doit apporter un soin particulier à la protection des Mineurs et au respect de la personne.

2.3 Protection de la vie privée

Le Prestataire de service, en tant que Responsable de traitement, s'engage à respecter rigoureusement le Règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (GDPR) et les lois et règlements relatifs à la confidentialité des télécommunications également appelés E-privacy.

Le Prestataire de service garantit qu'il n'utilisera pas les données personnelles d'un Utilisateur final sans son consentement préalable, informé et explicite. Toute donnée personnelle de l'Utilisateur final obtenue dans le cadre d'une application ne peut être utilisée que dans le contexte de cette application, à condition que l'Utilisateur final ait donné son consentement préalable, informé et explicite. L'Utilisateur final pourra retirer son consentement à tout moment et par le biais d'une méthode conviviale. L'exclusion doit être inconditionnelle et respectée par le Prestataire de service.

Le Prestataire de service s'engage à respecter la réglementation GDPR et E-privacy applicable au stockage et à l'archivage des SMS et Rich Communications Services qui lui sont envoyés par les Utilisateurs finaux.

2.4 Précision et vérité

Le contenu de tout Service de messagerie payant ou gratuit doit être exact, clair et conforme à toute communication effectuée par le Prestataire de service.

Le contenu doit être mis à jour aussi souvent que l'exige la nature du Service de messagerie payant et gratuit.

De même, un service ne peut jamais être présenté comme "gratuit" lorsqu'il implique, directement ou indirectement, un paiement de quelque nature que ce soit.

2.5 Identification d'un Prestataire de services

Le Prestataire de service doit toujours s'identifier en mentionnant sa raison sociale, le nom du service offert et les principales caractéristiques du service offert lorsqu'il fait la publicité ou la promotion d'un service.

Les données d'identification doivent contenir au moins

- le nom, l'adresse et, le cas échéant, le numéro CBE du Prestataire de service;
- le numéro MOSS de l'UE ou le numéro de TVA belge de la partie responsable du versement de la TVA sur les fonds collectés ;
- le nom du service;
- la description du service;
- les principales caractéristiques du service (date de début/date de fin);
- l'URL du site web pour accéder au service ;
- le cas échéant, le numéro de la licence en vertu de la loi du 7 mai 1999 relative aux jeux de hasard, aux paris, aux établissements de jeux de hasard et à la protection des joueurs et de ses arrêtés d'exécution.

2.6 Coordonnées d'un Prestataire de services

Le Prestataire de services doit prévoir au moins un numéro de téléphone et une adresse électronique/un formulaire web pour permettre à l'Utilisateur final d'obtenir les informations nécessaires sur le service, de déposer une plainte ou de demander une facture.

Le numéro de téléphone doit être un numéro de téléphone belge géographique national avec une tarification standard. Cela signifie que le tarif ne doit pas dépasser le tarif applicable pour un numéro géographique (non premium).

Le service clientèle fourni par téléphone doit être doté de suffisamment de personnel pendant les heures de bureau et permettre à l'Utilisateur final de parler à une personne réelle. Cette personne doit pouvoir répondre à l'Utilisateur final dans la langue officielle belge de son choix.

Si l'Utilisateur final remplit un formulaire web pour déposer une plainte, une copie de la plainte sera automatiquement envoyée à l'adresse électronique de l'Utilisateur final.

2.7 Notifications

Si la loi ou les présentes directives relatives au Service de messagerie du MNO exigent l'envoi de notifications par SMS aux utilisateurs finaux, toutes ces notifications par SMS doivent être envoyées via une connexion directe au SMSC du MNO, en utilisant un Numéro court de la série 8xxx.

Les notifications par SMS envoyées par d'autres voies et/ou SMSC ne seront pas prises en compte et seront considérées comme n'ayant pas été envoyées.

2.8 Conditions générales

Le Prestataire de services informe dûment l'Utilisateur final des conditions générales régissant les Services de messagerie payants et les Services de messagerie gratuits.

Les conditions générales du Prestataire de services ne peuvent en aucun cas être en contradiction avec les conditions générales du MNO.

Le Prestataire de services ne doit pas donner l'impression que le MNO est le propriétaire du service.

2.9 Services d'information et de conseil

Les MNO recommandent que le Prestataire de services fournisse des informations et des conseils sur tous les aspects des services payants, tels que

- le niveau et la compétence des personnes et des organisations qui fournissent des conseils ;
- l'identité des personnes ou des organisations qui fournissent des conseils.

En accord avec le Livre VI sur les pratiques de marché et la protection de l'Utilisateur final et le Livre XII sur le droit de l'économie électronique, le MNO recommande que tout conseil soit fourni en conformité avec :

- les règlements et pratiques des associations professionnelles auxquelles appartiennent les partenaires des Prestataires de services ;
- les codes de conduite établis par ces associations professionnelles.

2.10 Publicité

2.10.1 Publicité

Les bannières publicitaires doivent refléter clairement le service offert, avec au moins les informations suivantes et la convention graphique requise au point 3.13. :

- le nom du Prestataire de services ;
- le nom du service (tel qu'il est enregistré auprès de l'ORM) ;
- une description claire du service et du contenu de l'offre ;
- le coût pour l'Utilisateur final ainsi que la fréquence de facturation ;
- dans le cas d'un service d'abonnement : la période d'engagement et si elle est automatiquement renouvelée ou non ;
- le mode de paiement, ce qui signifie que les frais seront ajoutés à la facture de téléphone mobile de l'Utilisateur final ;
- le cas échéant : toute autre information clé, y compris une description complète et claire de tout prix ou récompense.

Comme indiqué dans la section "Affichage des coûts pour l'Utilisateur final", les Prestataires de services ont l'obligation d'indiquer clairement si un service est payant ou gratuit pour l'Utilisateur final. Ces informations doivent être intégrées dans le contenu de la bannière publicitaire.

Les bannières publicitaires génériques contenant des descriptions telles que "Télécharger maintenant" ne sont pas tolérées. Notez que le marketing d'affiliation n'est pas toléré par les MNO en Belgique.

Il appartient au Prestataire de services de veiller à ce que le contenu, la présentation et l'image de marque des bannières publicitaires reflètent et affichent le service offert.

2.10.2 Publicité pour les Mineurs

Les Services de messagerie destinés aux Mineurs et toute campagne promotionnelle y afférente ne peuvent contenir aucun élément susceptible de porter atteinte aux Mineurs ou d'exploiter leur crédulité, leur manque d'expérience ou de jugement.

Si un Service de messagerie, quel qu'il soit, n'est pas approprié pour un Mineur ou pour une catégorie de Mineurs, le Prestataire de services doit mentionner spécifiquement l'âge recommandé pour accéder à ce service dans toute publicité relative audit service.

2.11 Séries de Numéros courts

Les Messages payants et les Messages gratuits sont exclusivement proposés sur les Numéros courts, tels que définis à l'art. 70-71 de l'AR Numérotation.

Série	Type de service	Maximum Tarif pour l'Utilisateur final
2000 à 2999	Divers services ponctuels	SMS-MO + SMS-MT = max. 1€
3000 à 3999	Divers services ponctuels	SMS-MO + SMS-MT = max. 4€
4000 à 4999	Services de mobilité et de paiement	SMS-MO + SMS-MT = max. 31€
5000 à 5999	Services d'astrologie, d'horoscope et de divertissement	SMS-MO + SMS-MT = max. 0,5€
6000 à 6999	Services d'astrologie, d'horoscope et de divertissement	SMS-MO + SMS-MT = max. 2€
7000 à 7999	Contenu pour Adultes - aucun abonnement n'est autorisé	SMS-MO + SMS-MT = max. 4€

8000 à 8999	Messages gratuits	SMS-MO + SMS-MT = max. 0€
90xx à 9499	Services d'abonnement à des services de divertissement	SMS-MO + SMS-MT = max. 2€
95xx-9999	Services d'abonnement pour les jeux, les logos et les sonneries	SMS-MO + SMS-MT = max. 2€

3. Règles spécifiques pour les Services de messagerie payants

Les règles spécifiques ci-dessous s'appliquent aux Services de messagerie payants ponctuels et récurrents.

Chaque Service de messagerie payant doit utiliser un Numéro court dédié. Il n'est pas permis de partager un Numéro court avec plusieurs Services de messagerie payants.

Les messages SMS d'opt-in pour activer un service ou s'abonner à un service doivent être rédigés et envoyés par l'utilisateur final. L'utilisation de messages SMS préremplis ou automatiquement générés n'est pas autorisée.

3.1 Utilisateurs finaux ciblés

Le fait qu'un Service de messagerie soit gratuit ou payant a des conséquences importantes pour l'Utilisateur final.

L'achat et le paiement d'un service est un accord contractuel entre le Prestataire de services et l'Utilisateur final, qui présente plusieurs caractéristiques pour être valable :

- L'Utilisateur final doit être compétent ;
- L'Utilisateur final doit s'inscrire volontairement à l'offre ;
- L'Utilisateur final doit être un Adulte, sauf pour les services liés aux transports publics, aux services de stationnement ou à la collecte de fonds.

3.2 Preuve du consentement de l'Utilisateur final aux frais

Pour prouver qu'un Utilisateur final consent aux frais associés à un service payant, le Fournisseur de connectivité et le Prestataire de services doivent conserver des données spécifiques conformément à tous les délais pertinents spécifiés dans le règlement GDPR.

Les données spécifiques doivent clairement indiquer les fichiers journaux complets des messages échangés, y compris:

- Les horodatages des messages échangés ;
- L'état de livraison des messages échangés ;
- Le numéro de téléphone mobile ou le Numéro court de l'expéditeur ;
- Le numéro de téléphone mobile ou le Numéro court du destinataire ;
- Le contenu des messages échangés.

Pour les services autres que les services récurrents, il est également nécessaire de conserver la source sur laquelle la bannière publicitaire a été publiée. En d'autres termes, par quel chemin l'Utilisateur final a atteint la page de destination. Il peut s'agir de l'URL d'un site web ou d'une référence à un autre canal de média social tel que Facebook, YouTube, Instagram, ...

3.3 Notifications de dépenses

Pour chaque tranche de 10 euros dépensée par un Utilisateur final pour un service de Messages payants spécifique (Numéro court spécifique), le Prestataire de services doit informer l'Utilisateur final au moyen d'un SMS gratuit.

Les notifications de dépenses sont obligatoires pour les services de Messagerie payants et visent à informer l'Utilisateur final afin d'éviter un « bill shock ».

Si le seuil de dépenses de 10 euros est dépassé plusieurs fois au cours de la même période, l'Utilisateur final recevra plusieurs notifications de dépenses par SMS.

La fonction d'exclusion n'est pas autorisée dans les messages de notification de dépenses.

La notification de dépenses doit être envoyée dans la langue préférée de l'Utilisateur final et respecter la norme indiquée dans le paragraphe suivant.

- en néerlandais (NL) : Gratis bericht van DDDD: u heeft deze maand al meer dan XX€ gespandeerd voor de dienst van Short Code NNNN
- en français (FR) : Message gratuit de DDDD : vous avez déjà dépensé plus de XX€ ce mois-ci pour le service avec Short Code NNNN
- en anglais (ENG) : Free message from DDDD: you have already spent more than XX€ this month for the service of Short Code NNNN en allemand (DE) : Kostenlose Nachricht von DDDD: Sie haben in diesem Monat bereits mehr als XX € für den Service der Kurzwahlnummer NNNN ausgegeben

Légende :

- XX euros = 10 euros (*) ou multiple : exemple 20 euros (*), 30 euros (*) ;
- NNNN = Numéro court
- DDDD = nom du Prestataire de services

3.4 Affichage des coûts des Utilisateurs finaux

Avant de percevoir une redevance, d'effectuer un achat ou de s'abonner à un service, l'Utilisateur final doit être conscient des différents éléments qui peuvent influencer sa décision d'acheter ou de s'abonner au service proposé.

À cet égard, les Prestataires de services ont l'obligation d'indiquer si un service est gratuit ou s'il doit être payé par l'Utilisateur final, lors de la présentation de leur produit.

Pour les services faisant l'objet d'une promotion en ligne, l'information concernant le fait qu'un service est gratuit ou à payer par l'Utilisateur final doit être présente dans la bannière publicitaire utilisée pour promouvoir le service concerné.

L'indication du coût doit être claire et facile à comprendre et respecter strictement la convention graphique décrite au point 3.13.1.

3.5 Identification du service

Le Prestataire de services doit veiller à ce que tout Utilisateur final ne s'abonne pas au service à son insu et sans connaître la nature ou les caractéristiques exactes du service.

3.6 Mode de paiement du service

Le Prestataire de services a l'obligation de mentionner la méthode de paiement du service offert sur la page de destination, en indiquant clairement que les frais seront ajoutés à la facture de télécommunications de l'Utilisateur final ou déduits de son crédit d'appel.

3.7 Règles spécifiques pour les Services d'alerte payants

Outre les règles spécifiées dans d'autres sections du présent document, les Utilisateurs finaux doivent être clairement informés de la nature des événements qui déclencheront la fourniture d'un Service d'alerte. En outre, le coût du service et la fréquence de facturation doivent être très clairs pour l'Utilisateur final.

Pour s'abonner à un Service d'alerte payant, l'Utilisateur final doit suivre la procédure de double Opt-in.

3.8 Règles spécifiques pour les services d'abonnement payant

En plus des règles génériques applicables, toute communication du Prestataire de services relative à un Service de messagerie récurrent payant, auquel l'Utilisateur final s'abonne, doit indiquer explicitement le mot "abonnement" dans toutes les communications et promotions du service :

- En cas de communication visuelle (TV, communication imprimée, ...) :
 - le mot "Abonnement", dans la même langue que le reste de la communication, est publié en haut de la publicité dans une taille de caractère spécifique et pendant toute la durée de la communication visuelle. **La taille des caractères doit être au moins égale à celle du prix du service et au moins égale à ½ de la taille du Numéro court communiqué.**
- En cas de communication audio (radio, ...) :
 - le mot "Abonnement" doit être prononcé pendant la communication audio de manière à être clairement compréhensible pour l'Utilisateur final et dans la langue de la communication audio.
- En cas de communication numérique (publicité via internet : sites web, canaux de médias sociaux, services de streaming, applications, ...) :
 - le mot "Abonnement", dans la même langue que le reste de la communication, sera publié sur la page de destination du service.
 - La période d'engagement de l'abonnement doit être mentionnée dans le pictogramme de prix. Voir la section Convention graphique.

3.8.1 Montant maximum facturé à un Utilisateur final

Le Prestataire de services ou le Fournisseur de connectivité veillera à ce que le montant maximum facturé à un Utilisateur final ne dépasse jamais 6 euros par semaine.

Par exemple, si le prix pour l'Utilisateur final est fixé à 2 euros par SMS reçu, l'Utilisateur final recevra au maximum 3 SMS sur une période d'une semaine.

3.8.2 Page de destination

Lorsque l'Utilisateur final clique sur la bannière publicitaire, il est redirigé vers la page de destination du service.

La page de destination doit contenir toutes les informations légalement requises concernant le Prestataire de services, le service, le coût pour l'Utilisateur final, la méthode de facturation/paiement, la fréquence, la période d'engagement et les modalités de renouvellement, l'âge minimum, les conditions générales, les coordonnées du service clientèle,

La page de destination contient les instructions nécessaires à l'Utilisateur final pour lancer la procédure d'abonnement -également connue sous le nom de "procédure de double Opt-in.

Le texte de la page de destination doit respecter la formulation standard suivante :

- en néerlandais (NL) : Om je te abonneren op de dienst SSSS aangeboden aan XX euro/PPP. Stuur je geboortedatum in het volgende formaat AAAA naar NNNN.
- en français (FR) : Pour vous abonner au service SSSS proposé à XX euro/PPP. Envoyez votre date de naissance dans le format suivant AAAA au NNNN
- en anglais (ENG) : To subscribe to the service SSSS proposed at XX euro/PPP. Send your birthdate in the following format AAAA to NNNN
- en allemand (DE) : Abonnieren Sie den Dienst SSSS, der für XX Euro/PPP vorgeschlagen wird. Senden Sie Ihr Geburtsdatum im folgenden Format: AAAA an NNNN

Légende :

- AAAA : année de naissance de l'utilisateur final (par exemple : 2006 ou 1985 ou ...)
- SSSS : nom du service.
- XX : coût pour l'utilisateur final (TVA incluse) pour la période applicable
- Le PPP est la période pour laquelle le montant XX est demandé. Le tarif et la période doivent être décrits dans leur intégralité, sans abréviation :
 - autorisé : 6 EURO/semaine, 24 euro/mois ;
 - ne sont pas autorisés : 6€/s ou 24€/m
- NNNN : Numéro court dédié dans la série 9xxx

La page de destination ne contient pas de champ pour saisir un numéro de téléphone mobile, ni de Bouton CTA pour envoyer un SMS au Numéro court dédié.

3.8.3 Abonnement à un service récurrent via la procédure de double Opt-in

L'inscription à un service d'abonnement doit respecter la procédure de double Opt-in. Aucun autre processus d'enregistrement n'est toléré. Cela signifie que l'utilisateur final doit expressément et activement initier le lancement de la procédure d'abonnement ainsi que la confirmation de son abonnement.

La procédure de double Opt-in commence dès que l'utilisateur final arrive sur la page de destination du service proposé - après avoir cliqué sur la bannière publicitaire - et se déroule en quatre étapes. En aucun cas, il ne peut être demandé à l'utilisateur final de saisir son numéro de téléphone mobile sur une page web.

Les 4 étapes doivent être strictement respectées :

1. **L'utilisateur final envoie un SMS gratuit à un Numéro court dédié. Le message contient la date de naissance de l'utilisateur final au format AAAA.**
 - a. Si la date de naissance envoyée par l'utilisateur final indique qu'il a moins de 18 ans, la procédure d'abonnement s'arrête immédiatement. Le Prestataire de services n'est pas autorisé à contacter l'utilisateur final pour lui demander de saisir une autre date de naissance, ni à spécifier que la date de naissance doit indiquer que l'utilisateur final doit être âgé de plus de 18 ans.
 - b. Si la date de naissance envoyée par l'utilisateur final indique qu'il a au moins 18 ans, la procédure d'abonnement se poursuit.
 - c. Si la date de naissance ne respecte pas le format AAAA, l'authentification échoue et la procédure d'abonnement s'arrête immédiatement. Le Prestataire de services n'est pas autorisé à contacter l'utilisateur final pour lui demander de saisir la date de naissance dans le bon format.
2. L'utilisateur final reçoit gratuitement un SMS contenant l'étape suivante de la procédure d'abonnement. Le texte du SMS doit respecter la formulation standard suivante :
 - a. en néerlandais (NL) : Om je te abonneren op dienst SSSS aan XX EURO/PPP, stuur KKK naar NNNN (de kost van dit bericht is RR EURO)

- b. en français (FR) : Pour t'abonner au service SSSS à XX EURO/PPP, envoie KKK au NNNN (le coût de ce message est RR EURO)
 - c. en anglais (ENG) : To subscribe for service SSSS at XX EURO/PPP, send KKK to NNNN (the cost of this message is RR EURO)
 - d. en allemand (DE) : Um den Service SSSS bei XX EURO/PPP zu abonnieren, senden Sie KKK an NNNN (die Kosten für diese Nachricht betragen RR EURO)
3. L'Utilisateur final envoie un deuxième SMS gratuit avec le mot-clé requis pour s'abonner. Les mots-clés tolérés sont les suivants "Go" ou "OK" ou "Start". Si le mot-clé choisi par le Prestataire de services est "OK", seul "OK" sera considéré comme une confirmation valable.
4. L'Utilisateur final reçoit un SMS gratuit contenant la confirmation de la réussite de l'abonnement. Le texte du SMS doit respecter la formulation standard suivante :
 - a. en néerlandais (NL) : Je bent ingeschreven op de dienst SSSS aan XX euro/PPP. Om je abonnement te stoppen: stuur STOP naar NNNN of bel oX/XXX XX XX.
 - b. en français (FR) : Vous êtes inscrit au service SSSS à XX euro/PPP. Pour résilier votre abonnement : envoyez STOP à NNNN ou appelez-le oX/XXX XX XX.
 - c. en anglais (ENG) : You are subscribed to the service of SSSS at XX euros/PPP. To cancel your subscription: send STOP to NNNN or call oX/XXX XX XX.
 - d. en allemand (DE) : Sie haben den Service von SSSS für XX Euro/PPP abonniert. So kündigen Sie Ihr Abonnement: Senden Sie STOP an NNNN oder rufen Sie oX/XXX XX XX an.

Légende :

- AAAA : année de naissance de l'utilisateur final (par exemple : 2006 ou 1985 ou ...)
- SSSS : nom du service.
- XX : coût pour l'Utilisateur final (TVA incluse) pour la période applicable
- Le PPP est la période pour laquelle le montant XX est demandé. Le tarif et la période doivent être décrits dans leur intégralité, sans abréviation :
 - autorisé : 6 EURO/semaine, 24 euro/mois
 - ne sont pas autorisés : 6€/s ou 24€/m
- KKK : mot clé qui doit être envoyé par l'Utilisateur final pour poursuivre l'abonnement :
 - Les mots-clés autorisés sont "GO", "OK" ou "Start"
- NNNN : Numéro court dédié dans la série 9xxx
- RR : coût pour l'Utilisateur final (TVA incluse) pour effectuer le 1er Opt-in

3.8.4 Se désabonner d'un service récurrent

Le Prestataire de services doit expliquer avec précision comment annuler une inscription dans toute publicité relative à un service Premium ou A2P. Le Prestataire de services a l'obligation d'annuler immédiatement le service Premium ou A2P pour tout Utilisateur final demandant l'annulation de l'inscription.

L'envoi de STOP à un Numéro court désinscrit l'Utilisateur final de tous les services associés à ce Numéro court.

L'envoi de STOP + Mot clé à un Numéro court désabonnera l'Utilisateur final d'un service spécifique associé à ce Numéro court et à ce mot-clé. Cela ne s'applique qu'aux abonnements payants et aux Numéros courts dédiés.

Les Prestataires de services veilleront à ce que la demande de l'Utilisateur final soit traitée conformément à ses souhaits. Par conséquent, les fautes d'orthographe telles que "STOP", "sToP", "TSOP", les mots-clés erronés, ... seront interprétées comme "STOP". Le prix de ce STOP SMS-MO doit être gratuit pour l'Utilisateur final.

Lors de l'annulation de l'inscription à un service Premium ou AzP, le MNO recommande au Prestataire de services d'envoyer un SMS-MT confirmant la désactivation de l'abonnement. Le prix de ce SMS-MT sera gratuit pour l'Utilisateur final.

3.8.5 Trafic valide

Tout abonnement à un service pour lequel il n'y a pas eu de Trafic valide pendant une période de 3 mois ou pour lequel le MNO a renvoyé un code signifiant que le client n'est pas reconnu par le MNO, doit être résilié immédiatement par le Prestataire de services.

En cas de résiliation d'un service par le Prestataire de services, tous les utilisateurs finaux de ce service seront informés gratuitement par un SMS-MT de la résiliation du service.

3.9 Règles spécifiques pour les jeux organisés par SMS

3.9.1 Respect du droit belge

Tout jeu doit être autorisé par et en conformité avec tout point de la loi belge et de l'administration fiscale. La "Commission des jeux de hasard" peut, de sa propre initiative, évaluer un jeu. Cette commission est le seul organe habilité à délivrer une licence pour la gestion d'un jeu de hasard.

3.9.2 Organisation du jeu

Tout jeu doit remplir les conditions suivantes :

- le coût total maximum de participation requis pour prendre part au jeu doit être mentionné ;
- le coût total de la participation à un jeu ne peut jamais dépasser 5 euros et pour chaque type de jeu justifié par rapport à la nature du jeu;
- le boosting non sollicité et l'incitation à la participation au jeu par SMS-MT sont interdits ;
- toute communication sur le jeu doit mentionner le prix de chaque transaction et le coût total maximum d'une participation.

3.9.3 Publicité du jeu

Lorsqu'il organise une campagne de promotion pour un jeu, le Prestataire de services doit veiller à être très clair sur les points suivants :

- le coût de chaque SMS, envoyé et reçu, nécessaire pour participer au jeu;
- la période de validité du jeu, avec une mention claire des dates de début et de fin;
- le coût de chaque transaction et le coût total maximum d'une participation ;
- toutes les règles applicables aux jeux.

3.10 Règles spécifiques pour les services de chat

Tous les services de chat doivent commencer par un SMS-MO.

Les tarifs des services de chat sont liés au prix du SMS MO. Par conséquent, le SMS MT est toujours gratuit pour l'Utilisateur final.

Pour un service de chat, le tarif applicable à l'Utilisateur final pour le message de désinscription ne peut dépasser 0,15 euro.

3.11 Règles spécifiques pour les services aux Adultes

3.11.1 Respect du droit belge

Le Prestataire de services veillera à ce que le contenu réservé aux Adultes ne soit pas préjudiciable et soit conforme à la législation belge.

3.11.2 Communication et série de numéro adéquate

Toute application réservée aux Adultes doit être clairement identifiée comme telle.

Le Prestataire de services veillera à ce que le Contenu pour Adultes transmis par SMS ou par le service A2P soit exclusivement identifié par la série de Numéros courts 7xxx.

3.11.3 Publicité

Le Prestataire de services veillera à ce qu'aucune publicité ne soit autorisée :

- les services sexuellement explicites ayant des objectifs monétaires (directs ou indirects) s'adressant directement aux Mineurs;
- les services sexuellement explicites ayant des objectifs monétaires (directs ou indirects) proposés par des Mineurs ou montrés comme des offres de services indiquant qu'une personne se livre à la prostitution; des offres de services indiquant qu'une personne veut se livrer au vice avec d'autres personnes.

3.12 Règles spécifiques pour les services d'astrologie et d'horoscope

Toute application réservée à l'astrologie, à l'horoscope et aux services, y compris de chat, qui prédisent l'avenir (tarot, numérologie, ...) doit être clairement identifiée comme telle.

Le Prestataire de services veillera à ce que tous les services mentionnés ci-dessus soient fournis par SMS ou par service A2P et seront exclusivement identifiés sous les séries de Numéros courts 5xxx ou 6xxx.

3.13 Convention graphique

La communication des prix doit se faire au moyen du pictogramme standard. L'indication du coût doit être claire et lisible. A cet égard, les MNO exigent le respect des règles suivantes :

- La taille de la police utilisée pour communiquer les prix doit être égale ou au moins égale à un tiers de la taille de la police utilisée pour le Numéro court, avec un minimum de 12 points ;
- Le Numéro court et le prix doivent toujours être mentionnés ensemble ;
- La taille de la police du prix doit être égale ou supérieure à un tiers de la taille de la police utilisée pour le Numéro court, avec un minimum de 12 points ;
- S'il n'est pas techniquement possible d'utiliser une police de 12 pt, le taux doit être mentionné dans une taille de police au moins égale à celle du Numéro court ;
- Le taux doit être à tout moment lisible, clair et sans ambiguïté ;

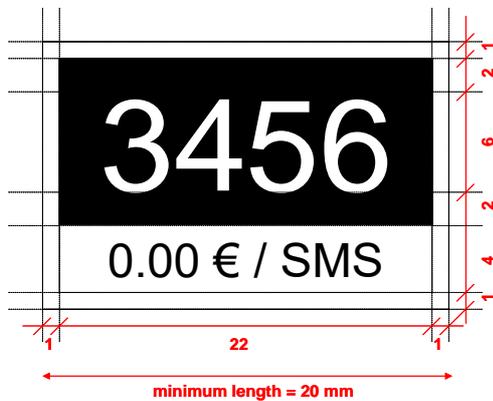
- Les signes alphanumériques utilisés doivent être tels que la compréhension des textes écrits ne nécessite pas un examen approfondi ;
- L'indication d'un prix par un astérisque ou par toute autre référence croisée n'est jamais autorisée ;
- Toutes les indications de prix doivent toujours être mentionnées horizontalement ;
- Les indications de prix ne doivent pas être placées en bas de page ou verticalement sur les côtés ;
- Les prix et les services doivent être mentionnés à chaque changement de prix d'un SMS individuel et à chaque changement de prix d'un service.

3.13.1 Disposition générale des pictogrammes

Les Numéros courts et le prix seront communiqués à l'aide d'un pictogramme utilisant une présentation graphique unique décrite ci-après.

Les proportions en hauteur et en longueur sont fixes et ne peuvent être modifiées. La longueur minimale est de 20 mm.

La figure 1 présente la disposition générale des pictogrammes :



La police doit être FRUTIGER ou ARIAL et sera la même pour le Numéro court et l'indication de prix.

La taille de la police du prix ne sera pas inférieure à 1/3 de la taille de la police du Numéro court et ne sera pas inférieure à 12 points.

L'indication de prix sera l'une des suivantes, en fonction du service offert :

- 0,00 € / SMS
- 0,00 € / participation (prix total de la participation)
- 0,00 € / SMS envoyé/reçu

Spécifique au service d'abonnement

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

Remarque : dans le cas d'une promotion visuelle et audio (publicité radio, télévision, chaînes de streaming et réponse vocale interactive), le prix total (prix par participation ou prix par période d'abonnement) doit être mentionné à l'écran ou clairement prononcé.

3.13.2 Couleurs possibles

	Type 1	Type 2	Type 3	
Cadre	Noir	Noir	Noir	
Texte	Blanc	Blanc	Noir	
Arrière-plan (couleur de remplissage)	Noir	Bleu	Jaune	 
Code de couleur (R/G/B):				
<ul style="list-style-type: none">• Blanc 255/255/255• Noir 0/0/0• Jaune PMSjaune• Bleu PMS 2935				

4. Règles spécifiques pour les Services de messagerie gratuits

4.1 Séries de Numéros courts

La série de Numéros courts à utiliser pour les Services de messagerie gratuits est la série 8xxx.

Les ID d'expéditeur numériques dynamiques (alpha) ne sont pas autorisés.

4.2 Cas d'utilisation typiques

Un Service de messagerie gratuit peut être utilisé dans les cas suivants :

- Gestion de crise
- Services d'alerte
- Cybersécurité
- Rappels de rendez-vous
- Publicité
- Commerce électronique
- M-commerce

Pour éviter que les utilisateurs finaux ne se désabonnent des messages fonctionnels, les messages envoyés à des fins d'authentification ou de vérification seront envoyés via un Numéro court dédié à l'authentification/la vérification et séparé d'autres types de trafic tels que les messages de marketing.

4.3 Abonnement à un service récurrent via une procédure unique d'acceptation (Opt-in)

Il est important de savoir que l'Utilisateur final doit accepter volontairement et activement le service proposé avant de pouvoir bénéficier du service et donc de recevoir des messages.

4.4 Se désabonner d'un service

Le Prestataire de services doit expliquer avec précision comment annuler une inscription dans toute publicité relative à un service A2P. Le Prestataire de services a l'obligation d'annuler immédiatement le service A2P pour tout Utilisateur final demandant l'annulation de l'inscription.

L'envoi de STOP à un Numéro court désinscrit l'Utilisateur final des services associés à ce Numéro court.

L'envoi du mot-clé STOP à un Numéro court désabonnera l'Utilisateur final d'un service spécifique associé à ce Numéro court et à ce mot-clé.

Les Prestataires de services veilleront à ce que la demande de l'Utilisateur final soit traitée conformément à ses souhaits. Par conséquent, les fautes d'orthographe telles que "STOP", "sToP", "TSOP", les mots-clés erronés, ... seront interprétées comme "STOP". Le prix de ce STOP SMS-MO doit être gratuit pour l'Utilisateur final.

Lors de l'annulation de l'inscription à un service A2P, le MNO recommande au Prestataire de services d'envoyer un SMS-MT confirmant la désactivation de l'abonnement. Le prix de ce SMS-MT sera gratuit pour l'Utilisateur final.

4.5 Trafic valide

Tout abonnement à un service pour lequel il n'y a pas eu de Trafic valide pendant une période de 3 mois ou pour lequel le MNO a renvoyé un code signifiant que le client n'est pas reconnu par le MNO, doit être résilié immédiatement par le Prestataire de services.

Sauf disposition légale contraire, les utilisateurs finaux ne doivent pas être contactés sans leur consentement. Chaque fois qu'un Utilisateur final est contacté, il doit avoir la possibilité de retirer son consentement à être contacté. Si le consentement est retiré, l'Utilisateur final ne doit plus être contacté par la suite.

Lorsque le contact avec les utilisateurs finaux est établi sur la base d'informations collectées par un Service de messagerie payant, le Prestataire de service doit être en mesure de fournir au MNO ou à toute autorité, sur demande, des preuves établissant le consentement de chaque Utilisateur final à être contacté.