

## 1. DEFINITIONS

Au sens des présentes conditions particulières, il faut entendre par :

**POST Telecom** : POST Telecom S.A., société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège social au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, immatriculée auprès du registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le n° B 43290, société filiale de l'Entreprise des Postes et Télécommunications (POST Luxembourg), établissement public autonome de droit luxembourgeois créé par la loi du 10 août 1992, ayant son siège au 8A, avenue Monterey, L-2020 Luxembourg.

**Contrat** : contrat entre POST Telecom et le fournisseur de contenus. Ce contrat se compose des présentes conditions particulières, des conditions générales applicables aux prestations de services ainsi que du formulaire de commande (à joindre à ces conditions particulières) SMS-MO Premium dûment complété par le fournisseur de contenus.

**SMS (Short Message Service)** : message court écrit qui est émis ou reçu sur un téléphone mobile.

**SMS-MO (SMS Mobile Originated)** : message court écrit qui est émis depuis un téléphone mobile.

**SMS-MT (SMS Mobile Terminated)** : message court écrit qui est reçu sur un téléphone mobile.

**SMS-AO (SMS Application Originated)** : message court écrit facturé au fournisseur de contenus au moment de l'émission.

**SMS-C (SMS Center)** : centre serveur de messages courts (SMS) du réseau mobile POST.

**SMS-Open** : connexion directe entre le fournisseur de contenus et le SMS-C du réseau mobile POST.

**Liaison spécialisée** : accès au SMS-C du réseau mobile POST via une voie louée.

**ISDN commuté** : accès au SMS-C du réseau mobile POST via une ligne ISDN du réseau fixe POST.

**Accès via Internet** : accès au SMS-C du réseau mobile POST par Internet TCP/IP au moyen d'un protocole sécurisé (VPN).

**Short code** : numéro de trois à cinq chiffres accessible depuis les téléphones mobiles. Pour recevoir le contenu souhaité (information, logo, sonnerie, jeu, ...), le client devra envoyer un SMS de requête à ce short code.

**Fournisseur de Contenus** : client contractuel de POST Telecom ou de l'agrégeateur et les employés, agents, sous-traitants, consultants de ce client, et de manière générale, toute personne agissant sous la responsabilité de ce client, recourant au réseau mobile POST pour fournir des services mobiles.

**Aggrégeateur** : client direct de POST Telecom, qui agit en tant qu'intermédiaire technique entre le fournisseur de contenus et POST Telecom dans le but de fournir des services mobiles.

**Utilisateur** : personne qui fait usage et/ou achète les services mobiles du fournisseur de contenus et a un numéro de téléphone mobile valable (MSISDN) auprès de POST Telecom.

**ILR** : établissement public créé par la loi du 21 mars 1997 sur les télécommunications en tant qu'autorité nationale de régulation <http://www.ilr.lu>.

**Désabonnement (OPT OUT)** : demande d'un utilisateur au fournisseur de contenus ayant comme but une désinscription de son service ou de ne plus figurer dans ses fichiers afin de ne plus recevoir de messages ou de communication de sa part ni de ses partenaires avec qui il aurait partagé les informations de cet utilisateur.

**Service à valeur ajoutée (Service – Service mobile)** : service offert par le fournisseur de contenus en utilisant le réseau public de télécommunications de POST Telecom afin de permettre à l'utilisateur d'obtenir des informations, de renvoyer des informations, de communiquer avec d'autres utilisateurs, d'effectuer des paiements pour des produits et/ou services moyennant le règlement d'une indemnité

supérieure au tarif normal lié au trafic d'une communication locale. Cette indemnité est continuée par POST Telecom au titulaire du short code en fonction de la présente convention de mise à disposition.

**Services de discussion gérés ou automatisés** : services qui utilisent du personnel (humain) ou des systèmes de réponse automatique. Il s'agit de services de discussion par SMS/MMS qui n'établissent pas de connexion directe entre deux ou plusieurs utilisateurs qui envoient / reçoivent leur SMS/MMS par voie hertzienne et non pas par connexion directe à des SMSC/MMSC et qui ne sont pas, directement ou indirectement, employés ou mandatés par le fournisseur de contenus.

**Facturation directe** : recours à POST Telecom pour facturer produit ou service directement à l'utilisateur, moyennant le consentement exprès de ce dernier. POST Telecom demandera le paiement du produit ou du service à l'utilisateur et respectera la procédure mise en service et les modalités de paiement fixées.

**Paiement par utilisation** : achat en une fois d'un service mobile.

**Abonnement** : service régulier consécutif à la signature d'un engagement.

**Documents publicitaires** : brochure du fournisseur de contenus, site internet, site mobile, et tout autre support commercial qui fait la promotion de ses produits et services.

**La publicité par radio, télévision, presse, magazines, et tout autre support imprimé, affiches, télétextes, sites internet, sites mobiles.**

**Les pratiques de marketing direct** comme les courriers et e-mails ou plus généralement, toute forme de promotion des produits ou services à destination de l'utilisateur.

**Horaires de service** : au minimum du lundi au vendredi, 8 heures consécutives entre 6h00 et 22h00, en dehors des jours fériés légaux du Luxembourg.

**Jeux-concours** : tout concours donnant une opportunité ou une chance au participant de gagner un prix, cadeau, bien, consommable, invitation à un événement, bien digital ou autre, ainsi que tous les concours demandant aux utilisateurs de payer et d'exercer une compétence ou un jugement ou encore de démontrer des connaissances, sont traités, dans le cadre de la présente comme étant basés sur la chance, si la chose demandée ne peut pas raisonnablement permettre d'empêcher une proportion significative de personnes qui participent au dispositif de recevoir un prix, à moins que le fournisseur de contenus prouve, au moyen d'une certification de l'autorité nationale, qu'un tel concours exclut tout traitement comme loterie.

## 2. INTRODUCTION : FONCTIONNEMENT ET OBJET DE L'OFFRE SMS PREMIUM

2.1. Dans le cadre de l'offre SMS Premium, POST Telecom met une connexion SMS-Open ainsi qu'un short code à la disposition des fournisseurs de contenus. Les utilisateurs du réseau mobile de POST devront envoyer un SMS au short code pour pouvoir bénéficier du service correspondant. Le fournisseur de contenus utilisera la connexion SMS-Open pour recevoir le SMS de requête et envoyer le contenu souhaité. Le contenu en question peut être transmis à l'utilisateur sous diverses formes (SMS, WAP, Internet, MMS, autres...).

2.2. Le fournisseur de contenus choisira le palier de tarification qu'il désire appliquer. POST Telecom facturera l'utilisation du service à ses clients et/ou abonnés puis effectuera les reversements au fournisseur de contenus sur la base de ce palier tarifaire.

2.3. L'objet des présentes conditions particulières est de définir :

- les conditions et modalités selon lesquelles POST Telecom met à la disposition du fournisseur de

contenus et active sur son réseau un short code et une connexion SMS-Open.

- les engagements, droits et obligations de chacune des parties.

## 3. RENSEIGNEMENTS SUR LE SERVICE

3.1. Les renseignements sur les services à valeur ajoutée ne doivent en aucun cas induire en erreur.

3.2. POST Telecom demande au fournisseur de contenus de décrire le service qu'il souhaite proposer aux utilisateurs en complétant le formulaire de commande du service SMS-MO Premium.

Le fournisseur de contenus s'engage :

- à ce que le service SMS-MO Premium qu'il propose soit conforme aux bonnes mœurs et à la description figurant dans le formulaire de commande (type de service, cible des utilisateurs, palier tarifaire choisi, fonctionnement du service, prévisions de trafic).

- à notifier à POST Telecom le contenu du service ou toute modification de celui-ci endéans un délai minimum de deux semaines avant le lancement du service ou de toute modification du service affectant l'un des renseignements figurant sur le formulaire de commande.

3.3. Le fournisseur de contenus s'engage, sur simple demande de POST Telecom, à fournir sans délai la preuve d'abonnement ou de consentement d'un utilisateur particulier ou d'un MSISDN. Si aucune preuve ne peut être apportée, tout revenu généré par l'utilisateur ou le MSISDN en question pourra être réclamé ou déduit du prochain paiement.

## 4. MISE À DISPOSITION ET OUVERTURE D'UN NUMÉRO SHORT CODE

4.1. La mise à disposition d'un short code au profit d'un fournisseur de contenus se fait dans le cadre du service SMS-Open et dans la limite des numéros disponibles, en tenant compte des préférences du fournisseur de contenus et des conditions d'attribution de l'ILR. Le short code est et demeure la propriété de POST Telecom, POST Telecom se réserve le droit de modifier ce short code pour des raisons techniques et/ou réglementaires et en informera le client à l'avance dans un délai raisonnable.

4.2. Le fournisseur de contenus doit avertir POST Telecom au minimum deux semaines avant la date d'ouverture commerciale pour que POST Telecom puisse effectuer la validation fonctionnelle sur le contenu définitif du service.

## 5. CONNEXION AU RÉSEAU MOBILE POST AU MOYEN D'UNE CONNEXION SMS-OPEN

5.1. POST Telecom s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires, notamment techniques, afin d'une part, de permettre aux utilisateurs d'adresser des SMS au service proposé par le fournisseur de contenus et d'autre part d'ouvrir un accès à son serveur afin de permettre au fournisseur de contenus de diffuser des SMS à destination des utilisateurs ayant sollicité l'envoi de contenus.

5.2. Pour la mise en œuvre de son service, le fournisseur de contenus doit être raccordé directement au réseau POST Telecom par le moyen d'une connexion SMS-Open. Cet accès peut avoir lieu par voie louée, ISDN ou Internet.

5.3. Le fournisseur de contenus est responsable de la connexion au SMS-C du réseau mobile POST laquelle doit être réalisée en respectant les spécifications techniques d'utilisation du service SMS-Open de POST Telecom. En cas de modification de ces spécifications techniques, POST Telecom les communiquera au fournisseur de contenus, qui s'engage à s'y conformer, dans un délai raisonnable. En cas de non-conformité technique des équipements du fournisseur de contenus, POST Telecom se réserve le droit de suspendre la connexion SMS-Open sans que le fournisseur ou les utilisateurs puissent prétendre ou

- aient droit à une quelconque indemnisation de ce chef. La commercialisation du service « SMS Open » est soumise aux disponibilités opérationnelles du SMS-C du réseau mobile POST. En tant que gestionnaire du SMS-C, POST Telecom déterminera les services qui sont à supporter par ce centre sur base de ses possibilités techniques et financières. POST Telecom se réserve le droit de restreindre et/ou d'interdire l'accès au service à certains utilisateurs pour se prémunir de la fraude et/ou d'une consommation excessive.
- 5.4. POST Telecom se réserve tous les droits d'introduire et de réaliser des améliorations et des amendements au SMS-C. Elle s'efforcera de garantir la performance, la qualité de service, la disponibilité ainsi que la fiabilité du SMS-C opéré par ses soins afin de garantir l'exécution du service « SMS-Open » à la lumière des attentes légitimes de ses clients.
- 5.5. A l'exception de cas de faute lourde ou de dol, POST Telecom ne peut être tenue responsable à l'égard du fournisseur de contenus pour tout dommage causé par une non-disponibilité du SMS-C ou des lignes d'accès.
- 5.6. POST Telecom détermine le prix d'initialisation, d'abonnement et le prix par SMS pour le service « SMS Open » à charge du fournisseur de contenus. Ces prix peuvent être modifiés selon les modalités renseignées dans les conditions générales applicables aux services de télécommunications de POST Telecom.
- 5.7. Les communications ISDN et l'accès Internet ne sont pas compris dans l'offre SMS-Open et sont donc en sus à la charge du client. De même, toute surcharge appliquée sur les SMS réceptionnés sur son réseau par un opérateur national ou étranger sera répercutée sur le fournisseur de contenus le cas échéant. Est compris dans les prix SMS-Open proposés par POST Telecom pour l'accès Internet : l'accès au SMS-C, mais non pas les frais pour l'accès par ISDN ou par ligne de voie louée.
- 5.8. Le protocole de transmission et d'accès entre le SMS-C et l'application du client est défini par POST Telecom. L'installation et la configuration du protocole de transmission et d'accès sont assurées par le client et à la charge de celui-ci.
- 5.9. POST Telecom ne peut être tenue responsable de toute interruption, temporaire ou définitive, du trafic à destination d'opérateurs étrangers. De telles interruptions ne peuvent donc pas donner lieu à un remboursement même partiel de l'abonnement.
- 5.10. La responsabilité de POST Telecom ne peut être recherchée en cas de mauvaise connexion et/ou de connexion défailante, et/ou de non respect des spécifications techniques par le fournisseur de contenus.
- 5.11. De plus, POST Telecom se réserve la possibilité de mettre à disposition des utilisateurs qui le souhaiteraient une option leur permettant d'interdire l'accès au service ou à tout autre service proposé dans le cadre de l'offre SMS Premium.
- 5.12. Certains opérateurs étrangers n'acceptent l'envoi de SMS vers leurs clients que sous certaines conditions (SPAM). L'envoi de SMS vers les opérateurs étrangers ne peut se faire qu'après l'accord de POST Telecom dans un tel cas.
- 6. MESSAGES**
- 6.1. Le fournisseur de contenus s'engage :
- à ne pas envoyer des SMS MT pour le service d'un tiers fournisseur de contenus en lui mettant à disposition un short code de POST Telecom sans avoir communiqué au préalable à POST Telecom les coordonnées du tiers fournisseur ;
  - à n'adresser de SMS-MT, dans le cadre de son service, qu'aux utilisateurs en ayant formellement approuvé l'envoi ;
  - à ce que les SMS-MT qui sont mis à disposition au fournisseur de contenus pour la prestation de service ne soient utilisés qu'à cette seule fin ;
- à identifier le service en indiquant le nom du service dans tous les SMS-MT. Le nom indiqué doit être le même que celui utilisé dans toute communication relative à ce service ;
  - à s'identifier formellement dans les SMS-MT notamment en précisant systématiquement le short code de son service ;
  - à assumer seul la responsabilité de toute information, message de services, ou contenu de quelque nature que ce soit qui a été délivré aux clients et/ou abonnés de POST Telecom au travers du service ;
  - à respecter les lois et règlements en vigueur quant à la diffusion et au contenu des messages SMS et notamment l'article 11 de la loi du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques en ce qui concerne l'utilisation de systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine (automates d'appel), de télécopieurs ou de courrier électronique à des fins de prospection directe sans le consentement préalable d'un abonné de POST Telecom ;
  - à ne pas diffuser, sans l'autorisation écrite préalable de POST Telecom, de message SMS ayant ou pouvant avoir un impact sur la carte SIM tel que le téléchargement de répertoire, etc.
- 7. FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET DÉABONNEMENT (OPT OUT)**
- 7.1. Le fournisseur de contenus s'engage :
- à respecter strictement le fonctionnement du service tel que décrit dans le formulaire d'inscription ;
  - à ne pas donner un caractère d'instantanéité ou de temps réel dans la communication relative à son service étant donné que le caractère asynchrone du média SMS et le temps de traitement nécessaire dans le réseau mobile POST ne permettent pas d'assurer un service dit "temps réel" ;
  - à communiquer clairement le fonctionnement de son service dans toute communication mentionnant le short code, en fournissant l'information que le service est accessible exclusivement depuis un téléphone mobile, que l'utilisateur doit taper le message depuis le répertoire "message" de son téléphone mobile, que les caractères à taper dans le corps du message sont les suivants "... " et finalement que l'utilisateur doit envoyer le message concerné au short code ;
  - à informer les utilisateurs sur le rythme de mise à jour des services, sachant que chaque MSISDN (numéro mobile) n'ayant plus reçu de SMS MT pendant 2 mois consécutifs doit être considéré comme OPT OUT. Ce procédé permet de prévenir des messages non sollicités, alors qu'un numéro d'appel peut être réattribué dans le cadre de la gestion des ressources de numérotation ;
  - à mettre à la disposition des utilisateurs une procédure de désabonnement facile d'accès et d'en informer POST Telecom. La mise en œuvre effective du désabonnement doit être réalisée endéans une journée ouvrable. Le fournisseur de contenus doit assurer différentes possibilités afin d'assurer une demande OPT OUT. Au moins toutes les options suivantes doivent être offertes :
    - par l'envoi d'un message SMS.
    - par l'envoi d'un e-mail ou d'une lettre.
- 7.2. Un message SMS « OPT OUT » est un SMS MO qui commence avec le mot "STOP", sans distinction d'un usage de lettres majuscules ou minuscules.
- 7.3. Un SMS MT (gratuit ou sans charge pour service à valeur ajoutée pour l'utilisateur) doit être envoyé à l'utilisateur pour confirmation de la désinscription avec une mention spécifique.
- 7.4. Le fournisseur de contenus peut indiquer comment retrouver le service dans le même SMS, mais doit commencer le SMS avec la confirmation de l'OPT OUT. Ce SMS doit être factuel, non réservé aux adultes par nature (Exemple : « Tu me manques » n'est pas une confirmation valable).
- 7.5. Un SMS « OPT OUT » envoyé vers un short code mettra fin aux services mobiles de ce short code comme suit :
- Si le short code est utilisé pour un seul service, il sera mis fin à ce service.
  - Si le short code est partagé entre différents services :
- Le mécanisme Stop spécifique à chaque service exploité sur un même short code (Service-spécifique STOP), comme un SMS MT commençant par « STOPABC », a un effet immédiat.
  - Si le fournisseur de contenus n'a pas implanté le Service-spécifique STOP, lui et l'agrégateur mettent fin à tous les services auxquels l'utilisateur avait souscrits, avec effet immédiat.
  - Si le Service-spécifique STOP commence avec le mot « Stop » (ne correspondant pas à un Service-spécifique STOP), le fournisseur de contenus et l'agrégateur doivent rechercher par tous moyens (SMS, téléphone etc.) à quel service l'utilisateur voudrait appliquer l'OPT OUT, dans les 4 heures (heures de service). Si le client n'est pas trouvable sur cette période, tous les services doivent être arrêtés.
- 7.6. Aucune durée minimale d'abonnement ne peut être appliquée à un service mobile.
- 7.7. Si POST Telecom reçoit une requête d'un de ses clients, POST Telecom doit être en mesure de transmettre cette requête au fournisseur de contenus par voie électronique. Ce dernier doit offrir un mécanisme de blocage :
- Pour désinscrire un MSISDN de tout service mobile proposé par le fournisseur de contenus.
  - Pour désactiver tout SMS MT de chacun des services mobiles destinés à ce MSISDN aussi longtemps que le mécanisme de blocage est en place à la demande de POST Telecom. Le fournisseur de contenus n'est pas autorisé à accepter une nouvelle demande de l'utilisateur pour un MSISDN bloqué sans autorisation de POST Telecom.
  - Si un utilisateur bloqué demande au fournisseur de contenus de débloquer son MSISDN, ce dernier doit le rediriger vers POST Telecom.
- 8. SERVICE CLIENTS**
- 8.1. Le service client du fournisseur de contenus doit être disponible durant les heures de service, aux coordonnées spécifiées dans sa documentation publicitaire et dans ses messages de rappel.
- 8.2. Délai pour la première réponse à une requête d'utilisateur :
- Requête par mail ou téléphone : dans les 8 heures (heures de service).
  - Requête par courrier : dans les 5 jours (heures de service).
- 9. DISPONIBILITÉ ET INTERRUPTION DE SERVICE**
- 9.1. Le fournisseur de contenus s'engage :
- à indiquer aux utilisateurs, dans sa communication publicitaire ou par message, les heures et jours de disponibilité de son service s'il s'agit d'un service qui n'est pas accessible continuellement.
  - à retourner aux utilisateurs un message d'erreur SMS-MT gratuit dans les cas suivants :
    - en dehors des heures de disponibilité du service ;
    - si le service n'est pas accessible ;
    - si la requête formulée par SMS-MO ne peut être traitée.
- 9.2. En règle générale, la qualité du service doit répondre à ce que l'utilisateur peut raisonnablement en attendre.
- 9.3. Le fournisseur de contenus doit informer son agrégateur et POST Telecom avant 24 heures à l'avance de toute maintenance programmée.

9.4. Tout changement dans la nature des services offerts doit être notifié à l'agrégateur et à POST Telecom au moins 2 jours ouvrables à l'avance.

## 10. INFORMATION DES UTILISATEURS ET PROMOTION DU SERVICE

10.1. Il incombe au fournisseur de contenus d'assurer la promotion de son service. Le fournisseur de contenus est seul responsable de la communication mise en œuvre.

10.2. Les informations fournies aux utilisateurs pour la promotion d'un service ne doivent en aucun cas induire en erreur.

10.3. La promotion commerciale faite par SMS/MMS :

- Ne doit générer aucun coût pour l'utilisateur ;
- Doit contenir un rappel de la procédure simple de désabonnement gratuite ou non-Premium payante ;
- Doit se limiter à des produits et des services identiques ou similaires à ceux fournis à l'origine. Le fournisseur de contenus doit obtenir un consentement spécifique de l'utilisateur pour faire la promotion de produits ou de services différents ou sans relation ;
- Est régie par la loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique.

10.4. Le fournisseur de contenus s'engage :

- à prévenir l'utilisateur que le short code ne fonctionnera que sur le réseau mobile POST. Si le fournisseur de contenus veut offrir le service chez un autre opérateur, il doit également disposer d'un short code auprès de cet opérateur ;
- à mentionner de manière claire et lisible dans toute communication relative à son service et dans le cas particulier d'un service qui ne serait pas disponible simultanément sur les réseaux de tous les opérateurs, le nom du ou des opérateurs chez lesquels le service est disponible.

10.5. Le fournisseur de contenus s'engage dans toute communication relative à son service :

- à annoncer les prix tarifaires en euros TTC par SMS et/ou transaction et/ou période de façon claire, audible ou visible, notamment en ce qui concerne la taille de la police par rapport au message publicitaire ;
- à tenir à la disposition des utilisateurs et de POST Telecom, en cas de demande, tous les éléments pour leur permettre de faire connaître une réclamation et d'exercer leurs droits, notamment leur droit d'opposition (OPT OUT) ;
- à indiquer dans le message la date et l'heure de l'information lorsqu'elles-mêmes sont nécessaires à une information complète de l'utilisateur (par exemple : informations sur la météo ou sur le trafic routier).

10.6. Le fournisseur de contenus s'engage dans tout support de promotion du service à éviter tout risque de confusion entre lui-même et POST Telecom.

## 11. FACTURATION

Les services ne doivent pas induire en erreur.

11.1. Paiement à l'utilisation

Les données suivantes doivent être clairement visibles sur tous les documents publicitaires du fournisseur de contenus (incluant son site internet) de manière à pouvoir être lues sans effort :

- Nom du service.
- Description exacte du service.
- Prix du service, en euros. Si plusieurs messages Premium ou paiements sont nécessaires pour accéder au service complet comme il a été décrit, il y a lieu d'indiquer le montant maximum qui peut être dû (« max »).
- Les coordonnées du service client du fournisseur de contenus (numéro de téléphone ou adresse e-mail).
- Tous les prix doivent s'entendre TVA comprise.

11.2. Paiement sollicité sur base d'abonnement

11.2.1. Ce qui doit figurer sur les documents publicitaires Les données suivantes doivent être clairement visibles sur tous les documents publicitaires du

fournisseur de contenus (incluant son site internet) de manière à pouvoir être lues sans effort :

- Nom du service.
- Coordonnées du service client du fournisseur de contenus.
- Mécanisme de désabonnement (OPT OUT).
- Prix de l'abonnement.
- Prix du service (indiquer l'une des 2 phrases suivantes) :

- Services facturés aux utilisateurs 6 € par semaine ou plus : Exemple : « 64xxx – Rejoignez le Club Sonneries pour 6 € par semaine, SMS non inclus ». La formulation est la suivante : « 6XXXX Rejoignez / Souscrivez à (nom du service et description facultative de maximum 35 caractères) pour (prix du service en euros) par (fréquence de facturation), SMS non inclus. »

- Services facturés aux utilisateurs moins de 6 € par semaine : Exemple : « 64xxx – Rejoignez le Club News pour 0,35 €/SMS reçu, max 10 SMS par semaine ». La formulation est la suivante : « 6XXXX Rejoignez / Souscrivez à (nom du service et description facultative de maximum 35 caractères) pour (prix par SMS reçu en euros) max (nombre de SMS) SMS par (fréquence de facturation). »

Ne pas indiquer « SMS non inclus » quand il n'y a pas d'SMS MO requis pour que l'utilisateur puisse utiliser le service (excluant les SMS OPT IN et OPT OUT). Occasionnellement, ces services peuvent utiliser la formulation suivante : « Services facturés aux utilisateurs 6 € par semaine ou plus ».

- Tous les prix doivent inclure la TVA.
- Le fournisseur de contenus doit afficher dans le coin supérieur droit de la publicité papier, télévisée ou de la page de renvoi en ligne exactement la formulation suivante : « Abonnement : (coût du service en euros) par (fréquence facturation) » en français, ou « Abonnement (coût du service en euros) pro (fréquence facturation) » en allemand.

- La taille des caractères de ce texte devrait être similaire

- Pour la publicité sur internet pour un service mobile :

- Qui peut être effectué seulement en souscrivant à un abonnement : le fournisseur de contenus doit inclure une case à cocher accompagnée d'un bouton « Continuer » correspondant à une partie du processus de consentement à la souscription.

A coté de la case à cocher, doit être affichée la formulation suivante : en français « En cochant cette case, je souscris à l'abonnement ABONAME », en allemand « Indem Ich dieses Kästchen markiere, schliesse ich ein Abonnement ABONAME ab », en anglais « By ticking this box, you subscribe to the subscription ABONAME ». ABONAME correspond au nom de l'abonnement. Le bouton « Continuer » ne doit pas permettre d'accéder aux étapes suivantes du consentement à la souscription tant que l'utilisateur n'a pas coché la case.

- Qui peut être effectuée via paiement à chaque utilisation ou en souscrivant à un abonnement : la distinction entre les deux options (facturation à l'utilisation ou sur abonnement) doit être clairement indiquée.

11.2.2. Rappels

Si l'abonnement au service coûte 0,50 € ou plus par SMS MT, ou 6 € ou plus par semaine, au moins une fois par mois le fournisseur de contenus doit envoyer un SMS MT (gratuit pour l'utilisateur) pour rappeler aux utilisateurs abonnés :

- Le prix par période (si c'est un prix fixe) ou par message (s'il s'agit d'un prix variable), TVA comprise.
- Les modalités de désabonnement.
- Les coordonnées du service client du fournisseur de contenus.

Ce rappel peut apparaître à la fin d'un message de service, mais doit rester gratuit pour l'utilisateur.

Il doit être rédigé, par ordre de préférence : dans la langue de service sélectionnée par l'utilisateur,

ou dans la langue des documents publicitaire, ou en français si on ne peut pas identifier la langue.

Cet SMS-MT doit contenir le texte suivant :

- Pour les services relatifs à certains événements, quand le montant ou le nombre de SMS n'est pas encore connu (ex : un SMS pour chaque but marqué) : en français « Vous avez dépensé X EUR / SMS reçu pour le service de notification ABONAME de YOURNAME. Pour vous désinscrire, envoyez STOP au 64xxx. Helpline xxxxxx », en allemand « Ihre Ausgaben zum Dienst ABONAME an YOURNAME belaufen sich auf X EUR / SMS. Zum abbestellen den Dienstes, senden Sie STOP an die 64xxx. Helpline : 26335 », en anglais « You have spent X EUR / SMS received for the ABONAME notification service from YOURNAME. To leave, sms STOP to 64xxx. Helpline : xxxxx. »

- Pour n'importe quel autre service : en français « Vous avez dépensé X € en un mois pour votre abonnement au Club ABONAME de YOURNAME. Pour vous désinscrire, envoyez STOP au 64xxx. Helpline : xxxxxx », en allemand « Die Ausgaben dieses Monats für ihr Abonnement des Clubs ABONAME betragen X €. Um den Dienst abzubestellen, senden Sie STOP an die 64xxx111. Helpline : xxxxxx », en anglais « You have spent X € this month for your subscription to Club ABONAME. To leave, sms STOP to 64xxx. Helpline : xxxxxx ».

- Les variables suivantes doivent être remplacées par la donnée correspondant au service : X (montant en euros), ABONAME (nom de l'abonnement), YOURNAME (nom du service), 64xxx (short code), 26xxxxx (coordonnées du service clients).

Aucun autre mot ne doit apparaître avant ces formulations exactes.

Les documents publicitaires doivent décrire l'abonnement aux services et aucun autre contenu ni service, par exemple, participer à un tirage au sort ou obtenir les résultats d'un test ne doit pas être la promotion d'un abonnement de sonneries. Pour les services à valeur ajoutée sur abonnement, le fournisseur de contenus doit fournir à POST Telecom une copie de tous les documents publicitaires qu'il utilise, au moins 14 jours avant publication prévue ou la présentation publique sur internet, sur papier ou tout autre média de façon à permettre à POST Telecom de détecter une violation potentielle.

11.2.3. Transparence

La souscription à un abonnement ne doit être liée à aucun autre contenu ou service. Par exemple, la participation à un tirage au sort ou l'obtention de résultats d'un test donné ne peut pas être liée à un abonnement de sonneries.

Les documents publicitaires du fournisseur de contenus doivent décrire les services compris dans l'abonnement et aucun autre contenu ni service. Par exemple, un test ne peut servir de matériel publicitaire pour la promotion d'un abonnement de sonneries.

## 12. MARQUES ET LOGOS

Sauf avis écrit contraire, pendant la durée d'exécution du contrat, le fournisseur de contenus autorise POST Telecom à utiliser à titre gratuit sa marque et son logo dans sa documentation commerciale ayant vocation d'information tarifaire et sur ses sites internet.

Le contrat ne confère à aucune des parties un droit de propriété ou d'exploitation sur la marque et sur le logo de l'autre partie. L'usage de la marque et du logo sont strictement limités à l'exécution du contrat.

Toute reproduction graphique des logos et marques doit être effectuée dans le respect de la charte graphique de chacune des parties.

## 13. CONTENU DU SERVICE, LOYAUTÉ DE SERVICE ET PROTECTION DES MINEURS

Le fournisseur de contenus s'engage :

- à respecter le code de bonne conduite convenu entre les opérateurs du Luxembourg et dont un exemplaire se trouve publié sur le site internet de POST Telecom ;
- à ne pas utiliser dans son service le numéro de téléphone d'une personne privée sans son accord exprès ;
- à respecter l'objet de son service tel qu'il a été déclaré lors de la signature du contrat ou des avenants ultérieurs au dit contrat ;
- à ne pas nuire à l'image de marque de POST Telecom ;
- à ne pas livrer à des mineurs des services qui sont réservés aux adultes et de se conformer en la matière aux législations relatives à la protection des mineurs. C'est ainsi que l'accès aux services d'un short code, dont le service ou le contenu est réservé aux adultes, doit être refusé si, suite à une confirmation de la part de l'utilisateur ou d'une information d'un tiers, il résulte que la communication ou la livraison du contenu a lieu à destination d'un mineur.
- à prendre toutes les mesures pour éviter que la commercialisation d'un service payant ou d'un service réservé aux adultes puisse être consommée par un mineur non émancipé sans autorisation du tuteur légal.
- à respecter strictement l'ordre public et les bonnes mœurs.

## 14. SERVICES SPÉCIFIQUES

### 14.1. Services de chat géré ou automatique par SMS ou MMS

Le fournisseur de contenus ne doit facturer que les SMS MO.

Sa documentation publicitaire doit :

- Suivre les instructions établies dans le code pour les « Services Premium – paiement à l'utilisation »
- Clairement indiquer à côté du prix, dans la même taille et même couleur :
  - Une description du service qui reflète sa nature exacte : service de divertissement, service géré...
  - Que cela est géré par des opérateurs / opératrices.

### 14.2. Jeux-concours

Ils doivent être :

- Sans charge supplémentaire (SMS standard), sauf si clairement indiqué dans la documentation publicitaire.
- S'il n'est pas sans charge supplémentaire, le fournisseur de contenus doit offrir aux participants un remboursement pour leur paiement Premium. Ils doivent être conformes à la législation du Luxembourg, notamment la loi du 20 avril 1977 (jeux de hasard et paris relatifs aux épreuves sportives), Code Pénal articles 301 et 302, et la loi du 30 juillet 2002 (concurrence déloyale). Conformément à la loi du 30 juillet 2002 :
  - Le fournisseur de contenus doit permettre aux utilisateurs de participer à un jeu-concours sans obligation d'achat.

- Le règlement d'un jeu-concours doit être soumis à un huissier de justice avant toute commercialisation et communiqué sans frais à toute personne qui en fait la demande.
- Le nombre de prix, leur valeur, et les conditions pour participer doivent être communiqués clairement et avec précision.
- Si la communication amène l'utilisateur à croire qu'il a gagné un prix, le fournisseur de contenus doit délivrer le prix à l'utilisateur en question. Les jeux-concours ne peuvent pas inciter à la souscription d'un abonnement, ni faire partie d'un abonnement.

## 15. INTÉGRALITÉ DE LA DIFFUSION

- 15.1. POST Telecom mettra tout en œuvre pour assurer l'intégralité de la diffusion des SMS depuis son SMS-C ainsi que pour assurer un taux de disponibilité maximum des plates-formes SMS PREMIUM et pour rétablir le bon fonctionnement de la plate-forme SMS PREMIUM dans les meilleurs délais.
- 15.2. POST Telecom s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du service. Elle assume à ce titre une obligation de moyens.

## 16. TARIFS, REVERSEMENT ET FACTURATION

- 16.1. Le fournisseur de contenus choisit le palier tarifaire du service au moment de la réservation du short code. Les paliers tarifaires du service sont publiés dans la liste officielle de prix des prestations de services de POST Telecom.
- 16.2. Dans le cadre d'une offre SMS ou MMS CHAT, opérée individuellement ou par une application informatique, seulement les messages MO peuvent être facturés.
- 16.3. POST Telecom assurera la facturation de l'utilisation des services auprès de ses clients et/ou abonnés ainsi que le recouvrement des sommes correspondantes. Les factures sont établies mensuellement pour les clients ayant opté pour des offres prépayées, les montants pour l'utilisation du service sont prélevés sur leur crédit de communications.
- 16.4. Si l'application proposée à l'utilisateur engage des frais de sa part de 0.50 € ou plus par SMS MT, soit un montant de 6€ ou plus par semaine, le fournisseur de contenus envoie au moins un message gratuit à l'utilisateur par mois afin de lui rappeler :
  - la souscription au service ou au message payant (en cas de prix variés), TVA comprise ;
  - les modalités de désabonnement (OPT OUT) ;
  - le contact du fournisseur de contenus pour consultation du service offert.
- 16.5. Les frais liés à la connexion SMS-Open (installation et abonnements), les frais liés au service SMS Premium (initialisation et abonnements), ainsi que l'ensemble des SMS-MT adressés par le fournisseur de contenus à destination des utilisateurs seront facturés aux tarifs stipulés dans l'offre de POST Telecom.
- 16.6. Les montants des reversements dus par POST Telecom au fournisseur de contenus sur la base du chiffre d'affaires généré par le service sont précisés dans l'offre de POST Telecom. Ces reversements sont fonction du palier tarifaire choisi par le fournisseur de contenus.
- 16.7. POST Telecom se réserve le droit de ne pas reverser au fournisseur de contenus les sommes dues au titre des transactions ayant trait au service SMS PREMIUM / SMS Open en cas de prestation impayée de la part d'un client si le non-paiement est à l'origine :
  - d'une situation d'insolvabilité dûment constatée par le bureau d'un huissier de justice ou autre mandataire de justice dans le cadre d'un recouvrement judiciaire et sur base d'un certificat d'irrecouvrabilité ;
  - d'une décision judiciaire contradictoire s'il résulte de la décision qu'un refus de paiement était justifié à

la suite d'une négligence imputable au fournisseur de contenus pour ne pas avoir respecté son engagement en fonction de l'article 6 (messages), de l'article 4 (fonctionnement du service et OPT OUT) ou encore en matière de protection des mineurs. Il en est de même s'il résulte de la décision judiciaire qu'une négligence est imputable au fournisseur de contenus pour avoir mis en cause l'exactitude des enregistrements ou des transactions facturées au client, respectivement si le fournisseur de contenus n'a pas prouvé le bienfondé des enregistrements ou transactions en fournissant la preuve de l'accord explicite de l'utilisateur à l'origine de la transaction réalisée. Sur demande, cette preuve devra se faire au moyen de fichiers informatiques (fichiers <log >). Les frais judiciaires sont à la charge de POST Telecom. Dans les deux cas, un décompte ne peut être opéré par POST Telecom endéans un délai de trois mois depuis date de la décision judiciaire ou du certificat d'irrecouvrabilité.

- 16.8. En signant le contrat, le fournisseur de contenus donne mandat à POST Telecom, qui l'accepte, d'établir mensuellement des relevés avec les montants dus au fournisseur de contenus. POST Telecom envoie ces relevés mensuellement au fournisseur de contenus qui s'engage à établir la facture correspondante, qui est à envoyer à l'adresse suivante: POST Telecom S.A., L-2996 LUXEMBOURG.
- 16.9. En cas de contestation des montants indiqués sur le relevé établi par POST Telecom par le fournisseur de contenus, qui doit intervenir sous peine de tardiveté dans un délai de 30 jours de l'envoi du relevé, celui-ci s'engage à fournir à POST Telecom le nombre de SMS-MO et MT (vers et depuis le service), pour la période en cause, et enregistrés par ses soins. Afin de parvenir à un accord amiable, POST Telecom examinera les informations du fournisseur de contenus et les compare à ses propres informations. Dans ce cas, POST Telecom versera à titre provisoire au fournisseur de contenus le montant que POST Telecom avait calculé.
- 16.10. POST Telecom effectuera le paiement des factures non contestées, par virement bancaire, dans un délai de 30 jours à partir de la date de réception de la facture.
- 16.11. POST Telecom se réserve le droit de pouvoir compenser toute somme qui lui serait due au titre du contrat par le fournisseur de contenus avec toute somme qu'elle devrait au fournisseur de contenus.
- 16.12. POST Telecom peut demander l'OPT OUT d'un utilisateur dans le cas où celui-ci ne paye pas ses factures.

## 17. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CONFIDENTIALITÉ

- 17.1. Les services offerts doivent être conformes aux lois et règlements en matière de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques.
- 17.2. La base de données des numéros mobiles POST représente pour POST Telecom des données stratégiques. Le fournisseur de contenus reconnaît avoir accès aux numéros à l'occasion de la fourniture du service.
- 17.3. Le traitement ou la constitution d'un fichier avec des numéros MSISDN (numéros mobiles) ou autres données personnelles doit faire l'objet d'une déclaration auprès du CNPD (Commission Nationale pour la Protection des Données) en fonction de sa finalité et de son usage. Le fournisseur de contenus prend toutes les mesures qu'il faut pour assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient ou qu'il traite. Ceci se fait dans le strict respect des dispositions de la loi sur la protection des données. Se référer au site [www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu) pour plus de renseignements.

- 17.4. Le fournisseur de contenus pourrait avoir accès lors de la fourniture du service à des données des utilisateurs, notamment au numéro d'appel. Il s'engage expressément à n'utiliser aucune des données concernant les utilisateurs à d'autres fins que celles pour lesquelles elles lui ont été communiquées. Le fournisseur de contenus s'engage à ce que cette disposition soit respectée par les membres de son personnel et par ses éventuels sous-traitants.
- 17.5. POST Telecom se réserve le droit en cours d'exécution de contrat, de ne plus transmettre le numéro d'appel. Dans ce cas, POST Telecom lui substituera un identifiant dont les modalités de gestion seront spécifiées. Ceci est accepté expressément par le fournisseur de contenus.
- 17.6. Pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de 2 ans après sa fin, quelle qu'en soit la raison, chacune des parties s'engage à ne divulguer aucune information concernant l'autre partie. Chacune des parties s'engage aussi à observer le plus strict secret des affaires de l'autre partie. Chacune des parties est tenue de ne pas divulguer à des tiers, sous quelque forme que ce soit, les informations concernant l'autre partie et celles relatives au contrat.
- 18. SUSPENSION, INTERRUPTION DU SERVICE PAR POST TELECOM**
- 18.1. En cas de non-respect du code de conduite ou des présentes conditions par le fournisseur de contenus, ou si le fournisseur de contenus agit illégalement, ou si POST Telecom a des raisons de croire que le fournisseur de contenus agit illégalement, ou si POST Telecom reçoit, en une semaine, plus de quatre réclamations d'utilisateurs concernant le service à valeur ajoutée, POST Telecom se réserve le droit de suspendre l'accès au service, voire de résilier le contrat dans les conditions prévues par l'article 18 ci-dessus. La suspension s'effectue après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse pendant 8 jours à partir de la date de l'envoi.
- 18.2. Par exception au paragraphe ci-dessus, POST Telecom se réserve le droit d'intervenir directement ou de suspendre les services selon les modalités suivantes dans le cas où :
- le contenu d'un service apparaîtrait comme illicite ou en cas de non-conformité de ce service à la description faite par le fournisseur de contenus dans le formulaire d'inscription au service,
  - en cas de non respect des conditions de loyauté de service et de protection des mineurs (article 13),
  - en cas de non respect des informations qui lui incombent à l'égard de l'utilisateur ou dans le cadre de la promotion de son service (article 11),
  - si le contenu du service ou le procédé de commercialisation est prohibé par les lois et règlements en vigueur.
- Dans une telle situation, POST Telecom notifie au fournisseur de contenus l'ensemble des informations dont elle a connaissance afin que le fournisseur de contenus procède immédiatement à la fermeture et/ou à la suspension du service. Si le service est non conforme à la description figurant dans le formulaire d'inscription au service POST Telecom, le fournisseur de contenus dispose d'un délai de 24 heures pour procéder à une régularisation ou à la fermeture et/ou à la suspension du service litigieux à compter de cette notification faite par POST Telecom. A défaut de procéder à la fermeture ou à la suspension après notification dans le délai fixé, POST Telecom se réserve le droit de suspendre le service et de résilier éventuellement le contrat au cas où cette suspension devrait excéder une semaine.
- 18.3. Le fournisseur de contenus reste tenu au paiement des sommes visées à l'article 16 ci-dessus pendant toute la durée de la suspension.
- 19. RESPONSABILITÉ**
- 19.1. POST Telecom est responsable de l'acheminement des SMS sur son réseau mobile POST, sauf dans les cas suivants :
- Dans le cas d'une perturbation et/ou d'interruption qui ne sont pas directement imputables à POST Telecom ;
  - Dans le cas d'un mauvais raccordement ou d'une connexion SMS-Open défaillante ;
  - Dans le cas d'une transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à POST Telecom par les autorités réglementaires ;
  - En cas de force majeure telle que visée aux conditions générales applicables aux services de télécommunication de POST Telecom.
- 19.2. POST Telecom décline toute responsabilité en cas de dommages ou pertes directs ou indirects, tels que notamment pertes de chiffres d'affaires et qui sont liés à un dysfonctionnement de ses plateformes.
- 19.3. Le fournisseur de contenus est responsable du raccordement effectué au serveur de POST Telecom.
- 19.4. Le fournisseur de contenus est seul responsable du contenu de son service et de sa promotion. Il s'engage à assumer toute réclamation émanant d'un tiers ou des clients et abonnés POST Telecom et assumera toute responsabilité en cas d'un éventuel litige opposant un auteur ou un autre fournisseur de contenus à POST Telecom. Le fournisseur de contenus s'engage également à prendre les mesures juridiques et contractuelles nécessaires et de collaborer avec POST Telecom pour la résolution d'un litige, ainsi que de supporter intégralement les frais de défense et les frais d'une éventuelle condamnation ou de transaction.
- 20. DURÉE ET FIN DE CONTRAT**
- 20.1. Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à partir du moment de sa signature par les parties. Les parties peuvent résilier le contrat à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de 2 mois.
- 20.2. A l'expiration du contrat, le short code revient automatiquement à POST Telecom sans nécessité de procéder à quelque notification que ce soit. Le fournisseur de contenus ne sera plus autorisé à exploiter ou à communiquer sur ce short code. Le short code pourra être réaffecté par POST Telecom à un autre fournisseur de contenus après un délai de 6 mois prenant cours lors de l'expiration du contrat.
- 20.3. Le contrat peut être résilié de plein droit par POST Telecom et sans préavis, sans que le fournisseur de contenus ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation dans les cas suivants :
- Dans le cas d'une diffusion de messages dans des conditions contraires aux présentes conditions particulières ou aux lois et règlements en vigueur tel que prévu à l'article 19 ci-dessus ;
  - Dans le cas d'une suspension du service pour un juste motif énoncé à l'article 19 et maintenue depuis une durée excédant deux semaines ;
  - Dans le cas d'une suspension du service à l'initiative du fournisseur de contenus pendant une durée excédant 12 mois.
- 20.4. Dans le cas où l'une des parties manquerait à l'une de ses obligations ou l'un de ses engagements au titre de l'exécution du contrat, l'autre partie peut la mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, avec pour objectif de remédier à ce manquement. Si la partie en cause n'a pas remédié au manquement constaté dans les 30 jours suivant la réception de la mise en demeure, l'autre partie est libre de résilier le contrat sans préjudice des dommages-intérêts éventuellement dus de ce fait.
- 20.5. Dès résiliation effective du contrat, le fournisseur de contenus ne sera plus autorisé ni à exploiter, ni à communiquer sur le short code, ce dernier revenant automatiquement, par la seule surveillance du terme, à POST Telecom, sans nécessité de procéder à quelque notification que ce soit.
- 21. CESSIION**
- Le fournisseur de contenus s'interdit formellement, sous peine de nullité et de résiliation immédiate des relations entre parties, de céder, transférer sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie des droits et obligations résultant du contrat sans l'accord préalable et écrit de POST Telecom.
- 22. CADRE, AMENDEMENT ET JURIDICTION**
- 22.1. Les dispositions énoncées dans les présentes conditions s'intègrent dans le cadre des conditions générales applicables aux prestations de services de POST Telecom.
- 22.2. Les présentes conditions peuvent être amendées unilatéralement par POST Telecom sous condition de ne pas affecter leur objet. En cas de modification apportée aux présentes conditions, celles-ci s'appliquent à tous les contrats déjà existants. Les modifications sont portées à la connaissance du fournisseur de contenus par simple lettre. Dans ce cas, le fournisseur de contenus jouira du droit de résilier le contrat par lettre recommandée dans un délai de 30 jours à partir de la notification. Passé ce délai de 30 jours sans réaction de la part du fournisseur de contenus, le changement ainsi intervenu est réputé avoir été accepté.
- 22.3. Le fait, par l'une des parties, de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre partie d'une disposition ou condition quelconque de la présente convention, ne sera pas réputé constituer une renonciation définitive à l'exercice de ce droit.
- 22.4. Les présentes conditions expriment l'intégralité des obligations contractuelles des parties et s'appliquent rétroactivement à tous les services SMS Premium que le fournisseur de contenus a souscrit déjà auprès de P&T Luxembourg et qui ont été transférés à POST Telecom.
- 22.5. Les présentes conditions sont soumises au droit luxembourgeois. Le fournisseur de contenus et POST Telecom conviennent de trouver une solution à l'amiable endéans le délai de 15 jours à tout litige avant d'en référer aux tribunaux. A défaut de solution à l'amiable, tous les litiges relatifs à l'exécution ou à l'interprétation de ces présentes conditions sont de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg.