

**DIRECTIVES GOF
POUR LES SERVICES
“DIRECT OPERATOR
BILLING”
V1.1**

Entrée en vigueur le 1^{er} mars 2016



Considérant que

- a. le développement du marché des Services d'internet (mobile) est favorisé par la sécurité et la fiabilité des Transactions de paiement et la transparence des conditions régissant les Services d'internet (mobile) et les Transactions de paiement qui leur sont liées;
- b. les présentes directives ont exclusivement trait aux Services facturés par l'Opérateur à l'Utilisateur final, ainsi qu'aux Transactions qui leur sont liées, et qu'elles ne s'appliquent donc pas aux Services d'internet (mobile) que le consommateur paie d'une autre manière;
- c. les membres du GOF déclarent, par les présentes directives, que les utilisateurs finaux ne doivent pas payer:
 - des Services qui ne leur ont pas été fournis (dans leur intégralité);
 - des Services qui ne répondent pas à leurs attentes légitimes;
 - des Services dont les conditions ne leur ont pas été communiquées au préalable de manière suffisamment claire;
 - des Services qui ne sont pas **conformes** à la législation.
- d. les membres du GOF déclarent que les intérêts des utilisateurs finaux sont protégés dans le cas des Services qu'ils ne doivent pas payer mais qui impliquent l'utilisation de leurs données à caractère personnel (MSISDN/XID/ASID).

I. Dispositions générales

1. Définitions

Contenu téléchargeable:	Service numérique (et/ou partie de celui-ci) pouvant être sélectionné, téléchargé et (temporairement) sauvegardé dans la mémoire d'un appareil.
Contractant:	Partie directement connectée au réseau mobile d'un ou de plusieurs Opérateur(s) et permettant au Prestataire de services de fournir, via ce(s) réseau(x) mobile(s), des Services aux utilisateurs finaux (synonymes: <i>Gateway Provider</i> , <i>Service Editor</i> ou <i>Master Agregator</i>).
Écran de confirmation:	Écran montrant les conditions de prévente par lequel l'Utilisateur final doit approuver un Service avant que celui-ci puisse être acheté/livré.
MSISDN/XID/ASID :	Identifiant (anonyme) d'abonné: numéro unique fourni par l'Opérateur en vue de la reconnaissance d'un Utilisateur final individuel par le Contractant.
Opérateur:	Partie qui perçoit la Transaction auprès de l'Utilisateur final au nom et pour le compte du Prestataire de services.
Direct Operator Billing Platform:	Configuration spécifique de matériel et de logiciel utilisée par des Opérateurs: l'Opérateur, connectée au réseau mobile et offrant une interface au Contractant et (indirectement) aux fournisseurs de Services et aux Utilisateurs finaux.
Prestataire de services:	Fournisseur d'un Service/Produit livré à l'Utilisateur final.
Service/Produit:	Fourniture unique ou sous la forme d'un abonnement, à l'Utilisateur final, d'un contenu facturé à celui-ci par l'Opérateur.
Service d'abonnement:	Service payant par lequel un Utilisateur final, préalablement enregistré, reçoit une information et/ou un Service à intervalles réguliers et prédéfinis.
Transaction:	Demande de paiement du Contractant et/ou du Prestataire de services à l'Opérateur afin de facturer un Service ou un Produit à l'Utilisateur final.
Utilisateur final:	Tout client d'un Opérateur.

2. Code de conduite

Les présentes «Directives du GOF concernant les paiements des Services de facturation directe des Opérateurs» s'appliquent à tout achat effectué sur l'internet et facturé par un Opérateur mobile.

Elles s'appliquent à toute personne morale qui offre des Services et pour le compte de laquelle l'Opérateur perçoit les sommes, quel que soit le pays où elle est établie.

Les présentes «Directives du GOF concernant les paiements des Services de facturation directe des Opérateurs» font partie intégrante du contrat passé entre l'Opérateur et le Contractant.

Le GOF peut modifier à tout moment les présentes «Directives du GOF concernant les paiements des Services de facturation directe des Opérateurs», notamment pour les adapter à l'évolution du marché, des Services, de la technologie, de la législation en vigueur, etc. Ces modifications entreront en vigueur et seront communiquées aux Contractants immédiatement.

Le Contractant et le Prestataire de services respecteront à tout moment les lois et directives belges et européennes comme (mais sans s'y limiter):

- la législation relative à la protection de la vie privée;
- le Code de droit économique; e.a. Livre VI;
- la législation sur les jeux de hasard;
- la législation fiscale.

Dans le cas où l'une des dispositions de ces directives dérogerait aux dispositions légales, ces dernières prévaudraient sur ladite disposition.

3. Mise en œuvre

Le Contractant et le Prestataire de services prendront les mesures nécessaires pour appliquer scrupuleusement les présentes «Directives du GOF concernant les paiements des Services de facturation directe des Opérateurs», qui forment partie intégrante de ses conditions générales.

Le Contractant doit inclure l'intégralité des présentes directives du GOF dans le contrat passé avec le fournisseur de Services et toute autre partie associée à la livraison du Service. Ces directives comportent des règles contraignantes mais aussi des directives en vue de la commercialisation des Services.

II. Services

1. Publicité trompeuse

- a. Les publicités pour des Services ne peuvent contenir d'annonces, d'illustrations, de suggestions ou d'omissions susceptibles d'induire l'Utilisateur final en erreur sur la nature et les caractéristiques des Services et Produits offerts. Le prix et la manière dont celui-ci est calculé ne peuvent pas non plus être trompeurs.
- b. Aucun Service ne peut être offert de telle manière qu'il semble revêtir un caractère autre que son caractère réel, par exemple en suggérant qu'il s'agit de gagner un prix, jouer à un jeu ou s'affilier à un club.

2. Compatibilité des appareils

Un Prestataire de services ne peut offrir un Service à un Utilisateur final s'il a tout lieu de penser que ce Service n'est pas compatible avec son appareil.

3. Service après-vente pour les Utilisateurs finaux

- a. Le Contractant ou le Prestataire de services garantit l'existence d'un service après-vente facilement accessible à l'Utilisateur final. Ce service traite des plaintes et des remarques concernant notamment:
 - la qualité
 - le prix
 - les montants facturés
 - les questions portant, entre autres, sur le fonctionnement du Service.

Tout Contractant met tout Opérateur en mesure d'orienter les Utilisateurs finaux vers le service après-vente précité.

- b. La page d'accueil du Prestataire de services et/ou l'Ecran de confirmation du Service doivent comporter clairement un lien renvoyant vers les coordonnées de contact correctes du Prestataire de services.
- c. Le Prestataire de services doit décliner clairement son identité dans toutes les publicités relatives aux Services qu'il offre de manière à ce que l'Utilisateur final n'ait aucun doute à ce sujet. Toute personne offrant un Service payant dispose ou se dote d'un service clients auprès duquel chaque Utilisateur final peut obtenir les informations nécessaires sur le Service offert. Le service clients est joignable via :
 - un numéro de téléphone national dont les coûts de communication à la minute ne sont pas supérieurs à ceux d'un appel vers un numéro géographique, et/ou;
 - un formulaire online, une copie de la plainte est automatiquement envoyée à l'Utilisateur final et;
 - une adresse e-mail valable.

Si le service client est joignable par téléphone, celui-ci est suffisamment pourvu en personnel et en équipement et permet à l'Utilisateur final de s'entretenir effectivement avec une personne physique. Celle-ci est en mesure de répondre à l'Utilisateur final dans la langue officielle belge du choix de celui-ci ou la langue qui a été utilisée par le fournisseur du Service lors de la vente du Service.

- d. Lors de chaque Transaction, le Contractant ou le Prestataire de services indique clairement à l'Utilisateur final où il peut trouver la page web contenant les informations relatives à l'achat. Cette page récapitulant les achats reste accessible à l'Utilisateur final pendant au moins un (1) an après l'achat.
Lors de toute communication **écrite** adressée à l'Utilisateur final, le Contractant ou le Prestataire de services renvoie aussi à cette page web. Voir récapitulatif – chapitre III point 2.

4. Services érotiques

Si le Prestataire de services offre des Services érotiques, il qualifie toujours ceux-ci de Services pour adultes.
Le Prestataire de services doit s'assurer que l'Utilisateur final est âgé d'au moins 18 ans (voir le point 11 ci-dessous).

5. Contenu téléchargeable

Si le Service offert par le Prestataire de services consiste en du Contenu téléchargeable, la taille du fichier est clairement indiquée avant le téléchargement.

6. Services d'abonnement

- a. Pour confirmer l'abonnement, un message standard est envoyé gratuitement à l'Utilisateur final par SMS, directement au terme de l'inscription.
- b. Une fois par mois, un message standard est envoyé gratuitement à l'Utilisateur final par SMS, à la date à laquelle l'abonnement a commencé. Par exemple, si l'abonnement a été pris le 12 juin, le message mensuel de rappel est chaque fois envoyé le 12 du mois, ou le premier jour du mois suivant, lorsque le mois ne contient pas ce jour.
- c. Le texte du message standard, comme défini aux points 6a et 6b, doit s'afficher d'un seul tenant et est le suivant :
- *Message standard FR : « Message gratuit de DDD : vous êtes abonné à un service de NNNN à xx euros/PPP. Pour y mettre fin : SSSS ou appelez le 0X/XXX XX XX. »*
 - *Message standard NL : « Gratis bericht van DDDD: u bent ingeschreven voor de Dienst van NNNN aan xx euro/PPP. Om te stoppen: SSSS of bel 0X/XXX XX XX. »*
 - *Message standard EN : « Free message from DDDD: you are subscribed to a service of NNNN at xx euro/PPP. To unsubscribe: click SSSS or call 0X/XXX XX XX. »*

Cet SMS standard doit être affiché d'un seul tenant.

Légende:

XX euros = tarif par période (jour/semaine/mois) pour l'Utilisateur final

NNNN = nom du Service

DDDD = nom du Prestataire de services

PPP = période pour laquelle le tarif sera appliqué à l'Utilisateur final

Le tarif et la période sont indiqués en toutes lettres, sans abréviations

SSSS = lien cliquable pour mettre fin au Service et numéro de téléphone du service après-vente

- d. Le client ne peut mettre fin au message confirmant la prise d'un abonnement ni aux messages de rappel.
- e. Pour les Services d'abonnement, la page d'accueil doit indiquer clairement les liens suivants: «s'abonner»; «se désabonner» et «Lien vers l'aperçu détaillé des Services».

Le Prestataire de services doit mettre (immédiatement) fin, au terme de la période facturée, à un abonnement qui, pendant trois (3) mois, n'a donné lieu à aucune opération de paiement valable ou dans le cadre duquel aucun rappel n'a pu être délivré par SMS.

- f. Modifications significatives des Services

Si les dispositions et conditions essentielles d'un Service d'abonnement sont modifiées (par exemple, le tarif pour l'Utilisateur final), le Prestataire de services demande, préalablement à la modification, le consentement explicite de l'ensemble des Utilisateurs finaux abonnés avant de continuer à fournir le Service à ces derniers selon les nouvelles conditions.

L'utilisateur est autorisé dans ce cas à se désabonner du Service gratuitement.

Si le Prestataire de services ne recueille pas le consentement d'un Utilisateur final endéans les deux (2) semaines après la notification, l'abonnement de cet Utilisateur final est réputé avoir pris fin au terme de la période en cours. Dans ce cas, le Prestataire de services informe l'Utilisateur final, par SMS, de l'arrêt de son abonnement.

Le Prestataire de services informe l'Utilisateur final de la modification et de la possibilité de se désabonner d'une manière simple, claire et transparente. Ces informations doivent aussi s'afficher en permanence sur la page internet (mobile) dont l'Utilisateur final se sert pour accéder au Service.

- g. Arrêt du Service

Si le Prestataire de services met fin à un Service d'abonnement, tous les abonnés à ce Service en sont informés gratuitement.

Si le client ou le Prestataire de services met fin au Service, celui-ci doit être fourni jusqu'à la fin de la période pour laquelle l'Utilisateur final a payé.

7. Reconnaissance de l'Utilisateur final

S'il est fait usage d'un XID et/ou d'un MSISDN (par ex. des cookies) lors de l'enregistrement ou du paiement d'un Service, les règles suivantes s'appliquent:

- a. La reconnaissance de l'Utilisateur final au moyen d'un XID et/ou d'un MSISDN s'effectue toujours sur la base de données actuelles et indépendantes de l'appareil, extraites du réseau mobile.

- b. Quand le paiement pour un Service est fait via le réseau mobile à l'aide d'un appareil qui ne supporte pas les SMS, l'Utilisateur final doit envoyer un code PIN de vérification via le numéro de GSM sur lequel il souhaite recevoir la notification SMS avant que l'inscription puisse être complétée. Le paiement est imputé via le numéro de GSM se trouvant dans l'appareil avec lequel l'achat a été fait.
- c. Il n'est pas permis au Contractant/Prestataire de services de transférer des données XID et/ou MSISDN à des tiers et/ou de relier les données clients et/ou à caractère personnel à d'autres fichiers de données, relevant ou non du Service, sauf si l'Utilisateur final a donné son consentement explicite préalable à cet effet.
- d. Le Contractant et le Prestataire de services garantissent à l'Opérateur et à l'Utilisateur final qu'ils observent l'ensemble de la législation et de la réglementation applicables lorsqu'ils utilisent le XID et/ou le MSISDN.

8. Vie privée

- a. Pour autant que l'Opérateur fournisse des données à caractère personnel au Contractant ou au Prestataire de services, le Contractant ou le Prestataire de services peut traiter ces données uniquement si et dans la mesure où ce traitement est nécessaire à la fourniture du Service à l'Utilisateur final, ou si et dans la mesure où l'Utilisateur final a donné son consentement explicite préalable à cet effet.
- b. Le traitement des données à caractère personnel par le Contractant ou le Prestataire de services doit satisfaire notamment aux exigences de la législation sur le respect de la vie privée et de la loi télécom. Dans tous les cas, le Contractant et le Prestataire de services doivent communiquer aux Utilisateurs finaux, sur ou via le site internet du Service, de manière simple et accessible, les finalités pour lesquelles ils traitent leurs données à caractère personnel.

9. Utilisation du téléphone mobile

- a. Il n'est pas permis de s'abonner à un Service par «consentement tacite». L'Utilisateur final doit donner expressément son accord à tout enregistrement, option et/ou consentement.
- b. Une application ne peut donner lieu à une commande ou à un enregistrement déguisé entraînant des paiements sans l'interaction consciente et l'accord explicite de l'Utilisateur final.
- c. Sans préjudice d'autres exigences découlant de la législation ou des présentes directives du GOF, un Service ne peut être fourni que moyennant l'authentification de l'Utilisateur final via son téléphone mobile.
- d. Lors de tout achat ou enregistrement d'un Service d'abonnement payant, la procédure d'achat sera toujours parcourue dans son entièreté, notamment par le biais d'un bouton d'achat et, si nécessaire, une confirmation de l'âge du client final et l'acceptation des conditions générales. Un achat ou un abonnement ne peut pas se faire en cliquant simplement sur une bannière, une photo ou une page pop-up.

10. [Notifications par SMS](#)

Tous les SMS qui doivent être envoyés à l'Utilisateur final ou par lui en vertu des présentes directives sont gratuits pour ce dernier et envoyés à l'Opérateur via une connexion SMSC directe.

Tous les SMS envoyés par d'autres voies sont réputés n'avoir été ni envoyés, ni reçus.

11. [Vérification de l'âge](#)

Le Prestataire de services doit prévoir une clause de vérification de l'âge par laquelle l'Utilisateur final confirme qu'il est âgé de dix-huit (18) ans ou plus. Cette vérification doit être effectuée tant pour les Services pour adultes que pour les Services d'abonnement.

III. Transactions

1. Dispositions générales en matière de Transactions

Le Contractant et/ou le Prestataire de services doit, dans l'ordre de paiement adressé à la Plateforme de facturation de l'Opérateur, décrire clairement la Transaction, conformément aux spécifications de l'Opérateur.

Le Contractant et/ou le Prestataire de services garantit que le tarif affiché à l'Ecran de confirmation correspond au tarif facturé à l'Utilisateur final et au tarif transmis à l'Opérateur aux fins de la facturation du Service à l'Utilisateur final.

2. Récapitulatif des Services

Le Contractant ou le Prestataire de services met une page web personnelle à la disposition de chaque Utilisateur final, consultable à tout moment. La page web comporte un récapitulatif détaillé comprenant au moins les données suivantes:

- la date d'achat
- le prix d'achat
- l'URL du site web
- la description du Service acheté
- le Service d'abonnement (le cas échéant)

Voir chapitre II, point 3d.

Exemple:

NOM	PRIX	DATE D'ACHAT	STATUT	CATÉGORIE
Extra Moves with Lollipops (Candy Crush Saga)	0,89 €	8 janvier 2014	Achevé	Applis Android
Google Play Music All Access	7,99 €	11 août 2013	Achevé	Musique
I'm Your Sacrifice (Radio Edit)	1,29 €	8 juin 2013	Achevé	Musique Pop
Get Lucky	0,99 €	5 juin 2013	Achevé	Musique Dance/Electro

IV. Plaintes, application et maintien des règles

1. Traitement des plaintes par le Contractant et/ou le Prestataire de services

- a. Le Contractant et/ou le Prestataire de services réagit de manière adéquate à la plainte, la question ou la remarque que l'Utilisateur final lui adresse concernant le contenu, le fonctionnement ou la communication d'un Service effectué par le Contractant et/ou le Prestataire de services concerné. La plainte d'un Utilisateur final est toujours traitée.
- b. Si le Contractant (qui n'est pas l'Utilisateur final) demande au Prestataire de services concerné de lui fournir l'historique complet des messages, ce dernier doit lui communiquer les informations demandées endéans les trois (3) jours ouvrables belges à compter de la réception de cette demande. Ce délai dépassé, le Contractant est tenu d'indemniser l'Utilisateur final du montant litigieux dans le cadre de la procédure de plainte.
- c. S'agissant d'un Service d'abonnement, s'il apparaît que l'abonnement n'a pas été pris conformément aux directives du GOF, l'Utilisateur final est réputé ne pas avoir donné son consentement à ce Service et est indemnisé du montant litigieux.
- d. Le Contractant et/ou le Prestataire de services qui traite la plainte doit s'efforcer d'expédier celle-ci endéans les cinq (5) jours ouvrables belges. Si ce délai est dépassé, la partie responsable du traitement de la plainte prend l'initiative d'informer l'Utilisateur final des raisons de ce retard. Si l'Utilisateur final reçoit une indemnisation, celle-ci est due par la partie responsable du traitement de la plainte dans un délai de dix (10) jours ouvrables belges après la constatation du bien-fondé de la plainte.

Le Contractant veille à ce que le contenu de l'Ecran de confirmation et, le cas échéant, les messages concernés conservent, pendant au moins un (1) an, l'historique des SMS informatifs gratuits (Service, heure, date, numéro de l'émetteur, numéro du récepteur, contenu) envoyés à l'Utilisateur final ainsi que les frais facturés à ce dernier, conformément à la réglementation en vigueur, pour permettre leur consultation en cas de plaintes et de litiges éventuels.

Le Contractant et/ou le Prestataire de services y sont également tenus en cas de demande d'information de l'Utilisateur final et pour déjouer ou prévenir la fraude. Les données concernant la Transaction et l'inscription et/ou l'enregistrement de l'abonnement sont conservées pendant toute la durée de l'abonnement et au moins jusqu'à 1 (un) an après l'arrêt du Service.

- e. Si l'Utilisateur final continue à recevoir le Service après s'être désabonné correctement, le Contractant et/ou le Prestataire de services résolvent le problème endéans les trois (3) jours ouvrables belges et sont tenus de rembourser immédiatement à l'Utilisateur final les frais d'utilisation encourus après le désabonnement.
- f. L'indemnisation est effectuée par le Contractant et/ou le Prestataire de services sous la forme du remboursement du montant litigieux ou du trop-perçu, et ce endéans les dix (10) jours ouvrables belges après la constatation du bien-fondé de la plainte. L'indemnisation n'est pas effectuée sous la forme de crédits ou d'autres Services (sauf si le client donne son consentement explicite par écrit). En cas de contestation de l'Utilisateur final, le Contractant ou le Prestataire de services délivre une preuve de remboursement sur simple demande de l'Opérateur.

2. Traitement de la plainte par l'Opérateur

- a. Lorsque l'Utilisateur final adresse une plainte, une question ou une remarque à l'Opérateur, ce dernier lui communique les coordonnées du Contractant et/ou Prestataire de services, avec lequel le client doit ensuite prendre lui-même contact. Si la plainte déposée auprès du Contractant et/ou Prestataire de services n'aboutit pas, le client doit adresser une plainte, question ou remarque écrite par voie officielle (adresse e-mail d'assistance à la clientèle, formulaire en ligne ou courrier) à l'Opérateur. Celui-ci demande ensuite les données nécessaires au Contractant et/ou Prestataire de services. Sur simple demande de l'Opérateur visant à obtenir l'historique complet des messages et/ou les données nécessaires, ce Contractant et/ou Prestataire de services doit fournir les informations demandées endéans les trois (3) jours ouvrables belges suivant la réception de la demande.

S'il ressort des informations reçues que le service n'est pas fourni conformément à la réglementation en vigueur ou que la demande d'informations n'est pas traitée dans les délais par le Contractant et/ou Prestataire de services, l'Utilisateur final sera indemnisé par l'Opérateur du montant litigieux au nom de ce Contractant et/ou Prestataire de services. Le Contractant et/ou Prestataire de services remboursera l'Opérateur du montant litigieux.

- b. Les Opérateurs sont habilités par les Utilisateurs finaux à réclamer les données relatives aux Transactions qui ont été facturées à ces derniers et à transmettre ces informations aux Utilisateurs finaux concernés.
- c. Le Prestataire de services doit à tout moment fournir au minimum les données suivantes à l'Opérateur:
- L'horodatage:
 - de l'abonnement et du désabonnement
 - de la Transaction/des Transactions de paiement
 - de la transmission des notifications par SMS
 - de l'utilisation du Service
 - Le type d'appareil
 - L'adresse IP
 - Le type de navigateur
 - La preuve que les règles légales en matière d'obligations précontractuelles ont été respectées.

Base Company NV/SA
Luc Windmolders
Chief Legal & Corporate Officer

Mobistar NV/SA
Paul-Marie Dessart
Secretary General

Proximus NV/SA
Sandrine Nelissen Grade
Director Group Public Affairs