



**Association Française pour le développement des services  
Et usage Multimédias Multi-opérateurs (af2m)  
Association régie par la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901**

## **CONVENTION DE RESERVATION DES NUMEROS COURTS POUR LES SERVICES DE TICKETING Conditions Générales de Service En vigueur à la date du 25 juin 2020**

### **PREAMBULE**

Les Opérateurs, tels que définis ci-après, ont créé l'Association Française pour le développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs, ci-après l'af2m, aux fins de coordonner une partie de leurs plans privés de numérotation SMS respectifs et de permettre ainsi aux Fournisseurs de Services d'activer, auprès des différents Opérateurs, un même Numéro Court SMS préalablement réservé auprès de l'af2m.

Dans le cadre de la présente convention, l'af2m intervient tant en son nom et pour son compte que pour le compte des Opérateurs.

### **ARTICLE 1 - DEFINITIONS**

#### **Fournisseur de Service :**

Désigne la personne physique inscrite au Registre du commerce ou au Répertoire des Métiers, la personne morale ou l'organisme public qui édite et exploite un Service fournissant des Tickets facturé(s) aux Utilisateurs des Opérateurs, dans les conditions déterminées avec ces derniers.

#### **Mandataire:**

Désigne la société agissant au nom et pour le compte du Fournisseur de Service auprès de l'af2m.

Le Mandataire Administratif et Financier procède, dans le cadre du mandat qui lui a été confié et pour chaque service à :

- la demande de Convention de réservation auprès de l'Association, pour le compte du Fournisseur de Service.
- la réservation d'un numéro court en souscrivant à la Convention de réservation pour le compte du Fournisseur de Service : renseignement et signature du Formulaire de réservation (FIS), envoi de la FIS signée et de l'ensemble des documents exigés par l'Association, paiement des sommes dues à l'Association.
- la mise à jour des informations relatives au Fournisseur et/ou à son Service,
- la représentation permanente et exclusive auprès de l'Association.

#### **Numéro Court :**

Désigne le code à 5 chiffres réservé par le Fournisseur de Service auprès de l'af2m.

#### **Opérateur :**

Opérateur de téléphonie mobile, membre de l'af2m. En adhérant à l'af2m, les Opérateurs donnent à celle-ci mandat de gérer, en leur nom et pour leur compte, les demandes de réservation formulées par les Fournisseurs de Service et portant sur des tranches de Numéros Courts que les Opérateurs acceptent de



coordonner. Les Fournisseurs de Service peuvent ainsi réserver auprès de l'af2m, dans les conditions définies ci-après, des Numéros Courts communs aux réseaux des différents Opérateurs.

**Racine :**

Désigne les 4 derniers chiffres d'un Numéro Court.

**Service :** Désigne le service qui permet à un Utilisateur de payer et d'obtenir un Ticket à l'aide de la solution de paiement sur facture mobile.

**Session de Réservation :**

Une Session de Réservation est la période durant laquelle les Fournisseurs de Service peuvent effectuer une demande de réservation d'un Numéro Court auprès de l'af2m. Les dates et les modalités de chaque Session de réservation sont consultables sur le site Internet [www.af2m.org](http://www.af2m.org).

**SMS : short message service**

Désigne le service de messagerie permettant l'envoi et la réception de messages alphanumériques ou binaires depuis un terminal mobile.

**SMS-MO ou short message service Mobile Originated :**

Désigne un SMS émis par un Utilisateur depuis son terminal mobile.

**SMS-MT ou short message service Mobile Terminated :**

Désigne un SMS reçu par Utilisateur sur son terminal mobile.

**Ticket :** titre attestant de l'acquisition du droit d'accès à un service de transports publics ou privés, à un service de loisirs (spectacles, cinéma ...), à des services proposés par la Ville ou la Collectivité (équipements municipaux, véhicules libre-service...), ou à un service de stationnement public ou en ouvrage.

## ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l'af2m, agissant pour le compte des Opérateurs, réserve au Fournisseur de Service le Numéro Court désigné dans le Formulaire de Réservation (FIS), disponible sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org).

La Convention de Réservation ci-après dénommée la "Convention" est composée des présentes Conditions Générales de Service, des Annexes 1 à 3 et du Formulaire de Réservation (FIS). La signature par le Fournisseur de Service du Formulaire de Réservation (FIS) vaut acceptation sans réserve des Conditions Générales de Service en vigueur et de ses annexes.

## ARTICLE 3 – RESERVATION D'UN NUMERO COURT

### 3.1 Conditions de souscription.

La souscription des présentes Conditions Générales de Service est ouverte à tout Fournisseur de Service établi dans l'Union Européenne.

Lorsque le domicile des Fournisseurs de Service, ou le siège des Fournisseurs de Service personnes morales, se trouve dans un pays autre que la France, les Fournisseurs de Service devront fournir à la souscription des présentes Conditions Générales :

- une pièce officielle de leur pays d'origine prouvant leur identité et leur qualité, cette pièce devant impérativement être accompagnée d'une traduction en langue française certifiée ;
- leur numéro de TVA intracommunautaire.

La conclusion de la Convention est subordonnée au respect par le Fournisseur de Service de la procédure de réservation d'un Numéro Court et des conditions y étant associées et notamment les délais définis dans la Convention. Cette procédure est décrite en **Annexe 1**. En cas de non-respect, par un Fournisseur de Service, de cette procédure et des conditions sa demande sera considérée comme nulle, et le Numéro Court souhaité par le Fournisseur de Service pourra être réservé par un tiers.

### **3.2 Conditions de réservation d'un Numéro Court.**

La réservation d'un Numéro Court par un Fournisseur de Service ne peut s'effectuer qu'auprès de l'af2m, agissant tant en son nom et pour son compte que pour le compte des Opérateurs.

La procédure de réservation d'un Numéro Court par un Fournisseur de Service auprès de l'af2m est décrite en **Annexe 1**.

Les Numéros Courts que les Fournisseurs de Service peuvent réserver au titre des présentes appartiennent à des tranches de numéros que les Opérateurs acceptent de coordonner. En conséquence, la réservation d'un Numéro Court auprès de l'af2m implique que le Fournisseur de Service ait l'intention de réserver et d'activer ce Numéro Court auprès des Opérateurs.

La réservation par le Fournisseur de Service d'un Numéro Court auprès de l'af2m donne lieu à la perception par celle-ci de frais de réservation – frais de dossier et redevance annuelle - dont les montants sont détaillés en Annexe 3. La réservation d'un Numéro Court au profit du Fournisseur de Service n'est donc définitive que sous réserve de la bonne fin du paiement effectué par le Fournisseur de Service entre les mains de l'af2m.

La réservation par le Fournisseur de Service d'un Numéro Court auprès de l'af2m est conditionnée par l'engagement formel du Fournisseur de Service de respecter, dans le cadre du Service de Ticket qu'il souhaite associer à ce Numéro Court, les Recommandations de déontologie figurant en **Annexe 2**.

A tout moment au cours de la procédure de réservation décrite en **Annexe 1**, le Fournisseur de Service a la possibilité d'abandonner celle-ci. Il peut de même renoncer à tout moment au Numéro Court qu'il a réservé une fois que la réservation est effective. Le Fournisseur de Service notifie à l'af2m son abandon ou sa renonciation par lettre recommandée avec accusé de réception. Les frais de réservation à la charge du Fournisseur de Service restent néanmoins alors dus, ou acquis selon le cas, à l'af2m.

### **3.3 Effets de la réservation d'un Numéro Court**

**3.3.1** La réservation auprès de l'af2m des Numéros Court ne vaut, au profit du Fournisseur de Service réservataire, ni attribution par les Opérateurs, ni activation sur le réseau des Opérateurs.

Le Fournisseur de Service ne peut par ailleurs s'approprier de quelque sorte que ce soit le Numéro Court qu'il a réservé, et s'interdit notamment de le déposer à titre de marque, ou de l'enregistrer à titre de nom de domaine, nom commercial, enseigne, dénomination sociale...

**3.3.2** L'attribution par chaque Opérateur du Numéro Court réservé au titre des présentes, et l'activation de celui-ci sur son réseau, sont subordonnées à la souscription d'un contrat par le Fournisseur de Service réservataire permettant l'attribution et l'activation dudit Numéro Court sur le réseau de l'Opérateur avec lequel il souhaite contracter. Chaque Opérateur définit librement ses conditions d'attribution et d'activation de Numéro Court. Il appartient donc au Fournisseur de Service de s'informer sur leur contenu préalablement à la réservation d'un Numéro Court.

**3.3.3** A compter de la date de réservation d'un Numéro Court auprès de l'af2m, le Numéro Court est réservé pendant une durée de 3 mois.

**3.3.4** Si au terme de ce délai de 3 mois le Fournisseur de Service réservataire n'a souscrit aucun contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé auprès des Opérateurs, le Fournisseur de Service perd tous droits sur le Numéro Court réservé. Ce dernier peut donc être à nouveau réservé auprès de l'af2m par tout tiers qui en fait la demande.

Si au terme de ce délai de 3 mois, le Fournisseur de Service réservataire n'a souscrit de contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé qu'avec un seul Opérateur, il dispose d'un délai complémentaire de 3 mois pour souscrire un contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé avec au moins un second Opérateur. Passé ce délai et en l'absence de second contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé, les Opérateurs auprès desquels le Fournisseur de Service réservataire n'aura souscrit aucun contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservés seront libres de proposer, sur leur réseau, le Numéro Court concerné à tout tiers, en dehors du processus de réservation décrit dans la Convention.

**3.3.5** Le Fournisseur de Service réservataire s'interdit de communiquer, sous quelque forme que ce soit, sur le Numéro Court qu'il a réservé au titre des présentes tant qu'il n'a pas souscrit de contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé auprès d'au moins un Opérateur.

#### **ARTICLE 4 – OBLIGATION DU FOURNISSEUR DE SERVICE**

**4.1** Le Fournisseur de Service s'engage à ne fournir à l'af2m que des informations fiables et à jour à l'occasion de la conclusion de Convention. Il s'engage par ailleurs pendant toute la durée de la Convention à informer l'af2m de toute évolution et de toute modification des informations qu'il lui a délivrées.

**4.2** Le Fournisseur de Service s'engage à ne pas porter atteinte à l'image de l'af2m ou des Opérateurs par la nature ou la promotion du Service qu'il associe au Numéro Court qu'il a réservé. A ce titre, le Fournisseur de Service s'engage notamment à éviter tout risque de confusion entre lui-même et l'af2m ou les Opérateurs.

**4.3** Le Fournisseur de Service s'engage à fournir un Service, associé au Numéro Court réservé, identique chez chaque Opérateur avec lequel il contracte.

**4.4** Le Fournisseur de Service s'engage à respecter la réglementation en vigueur.

**4.5** Dès lors que le Fournisseur de Service fait appel un Mandataire fournissant à titre de profession habituelle des services de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier à des Editeurs tiers, celui-ci devra justifier d'un agrément obtenu auprès de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en qualité d'établissement de paiement, ou d'établissement de monnaie électronique, ou d'Agent mandaté par un prestataire de service de paiement.

En application du principe de reconnaissance mutuelle des agréments, le Mandataire peut également obtenir un passeport européen lui permettant de bénéficier d'un agrément obtenu auprès d'une autorité compétente située dans Espace économique européen (EEE) pour exercer ses activités de Prestataire de paiement en France dès lors que sont accomplies les formalités requises et que l'autorité compétente de l'État d'origine ait informé l'ACPR.

## ARTICLE 5 - RESPONSABILITE

**5.1** L'af2m décline toute responsabilité sur le retrait éventuel de son Numéro Court au Fournisseur de Service pendant le délai de réservation ou après attribution et activation par les Opérateurs, à la suite de toute décision de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), ou de toute autre autorité compétente, et notamment à raison de l'intégration du Numéro Court concerné dans le Plan National de Numérotation.

**5.2** Il appartient au seul Fournisseur de Service de vérifier si des tiers ne détiennent pas de droits antérieurs, notamment de droits de marques, sur le Numéro Court réservé, en fonction du Service que le Fournisseur de Service souhaite associer à ce Numéro Court. Le Fournisseur de Service s'engage à effectuer toutes recherches d'antériorités utiles à cet égard. L'af2m et les Opérateurs déclinent de convention expresse toute responsabilité en cas d'impossibilité d'exploitation du Numéro Court réservé par le Fournisseur de Service en raison d'antériorités existantes pour le type de service que le Fournisseur de Service souhaite associer à ce Numéro Court.

**5.3** Le Fournisseur de Service est seul responsable du Service qu'il associe au Numéro Court qu'il a réservé au titre des présentes.

A ce titre, il est seul responsable, tant civilement que pénalement, des informations, des messages, du graphisme et, plus généralement, du contenu des SMS-MT qu'il émet à destination des utilisateurs de son Service, ainsi que de l'architecture et de la nature de son Service.

**5.4** La responsabilité de l'af2m vis à vis du Fournisseur de Service est limitée à la réparation des seuls dommages directs résultant de son fait. Elle est limitée, quelle que soit la nature des dommages, au montant des frais de réservation versés par le Fournisseur de Service à l'af2m.

## ARTICLE 6 – COLLABORATION - SUIVI

Les parties sont parfaitement conscientes que les prestations régies par la Convention nécessitent une collaboration active entre l'af2m et le Fournisseur de Service, notamment en matière de suivi des relations contractuelles avec les Opérateurs.

## ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES

La réservation effective du Numéro Court est conditionnée à l'encaissement des frais de réservation fixés par l'af2m. On distingue deux types de frais :

- les frais de dossier,
- la redevance annuelle.

Les sommes dues à l'af2m au titre de la Convention font l'objet de factures adressées à l'Editeur.

Le règlement pourra s'effectuer par chèque ou par virement bancaire.

La réservation effective du Numéro Court est conditionnée à l'encaissement effectif des frais de dossier.

### 8.1 Frais de dossiers



Les frais de dossier s'appliquent à chaque demande de réservation d'un Numéro Court effectuée par l'Editeur auprès de l'af2m. Ils sont encaissés par l'af2m dès la réception du dossier complet de demande de réservation d'un Numéro Court.

Dans le cas où la demande de réservation du Numéro Court serait refusée par l'af2m, les frais de dossier restent acquis à l'af2m.

## **8.2 Redevance annuelle**

La redevance annuelle s'applique :

- à chaque demande de réservation d'un Numéro Court effectuée par l'Editeur,
- au 1er janvier de chaque année, à tous les Numéros Courts réservés par l'Editeur.

Pour la première année, la redevance annuelle couvre la période allant de la confirmation de la réservation par l'af2m jusqu'au 31 décembre de l'année civile en cours.

Par la suite, le paiement de la redevance annuelle permet de reconduire la réservation du Numéro Court pour l'année à venir. Toute année commencée est due.

## **8.3 Procédure en cas de non-paiement de la redevance annuelle**

La facture de la redevance annuelle SMS+ pour la période initiale est adressée à l'Editeur dès réception par l'af2m de la demande de réservation du Numéro Court. Pour les périodes suivantes, elle est adressée en début d'année civile.

Les sommes dues à l'af2m au titre de la Convention devront être payées en euros à l'af2m au plus tard 30 (trente) jours suivant la date d'établissement de la facture.

En cas de retard de paiement, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera également appliquée de plein droit dès le premier jour de retard et sans mise en demeure préalable. Le montant de cette indemnité sera égal à 40 euros tel que fixé par l'article D441-5 du Code de commerce à la date du premier jour de retard.

Si l'Editeur n'a toujours pas effectué le paiement de la redevance annuelle SMS+ dans un délai de quatre (4) mois après émission de cette facture, la réservation prend fin et l'Editeur perd tous ses droits sur ledit Numéro Court.

## **8.4 Modification des frais de réservation**

L'af2m notifiera au contact permanent de l'Editeur, par courrier électronique et dans le respect d'un préavis de un (1) mois, toute modification des frais de dossier et/ou de la redevance annuelle.

Toute modification des frais de dossier prendra effet immédiatement. Toute modification des de la redevance annuelle prendra effet au 1er janvier de l'année civile suivante.

## **ARTICLE 8 - DUREE**

La Convention entre en vigueur à compter de la date de signature du Formulaire de Réservation (FIS) pour une durée indéterminée et prend fin de plein droit lorsque le Fournisseur de Service perd ses droits sur le Numéro Court qu'il a réservé au titre des présentes.

## ARTICLE 9 - CESSION

Dans le cadre du présent paragraphe, le terme "Société Associée" comprend, suivant le contexte, toute société qui, à ce jour ou ultérieurement (i) contrôle le Fournisseur de Service, ou (ii) est contrôlée par le Fournisseur de Service, ou (iii) est contrôlée par toute société visée au (i) ci-dessus. "Contrôler" une société signifie posséder ou contrôler directement ou indirectement, une fraction du capital lui conférant la majorité absolue des droits de vote dans les assemblées générales de cette société, ou exercer sur cette dernière un contrôle ou une influence déterminante, et ce, comme défini par l'article 223-3-II du code de commerce.

**9.1** Le Fournisseur de Service peut céder l'intégralité de ses droits et obligations issus de la réservation d'un Numéro Court à une Société Associée. Le Fournisseur de Service notifie cette cession à l'af2m par lettre recommandée avec accusé réception ainsi que les éléments justifiant la qualité de Société Associée du cessionnaire.

L'acceptation de la cession par l'af2m est subordonnée au respect, par la Société Associée, des conditions de souscription définies à l'article 3.1 de la présente Convention de réservation.

Si l'af2m accepte cette cession, elle en informe le Fournisseur de Service ainsi que les Opérateurs Mobiles et recouvre auprès du Fournisseur de Service les frais de cession en vigueur lors de la notification de cette cession à l'af2m et qui figurent en Annexe 3.

**9.2** Sous réserve du paragraphe 9.1 de la présente Convention de réservation, le Fournisseur de Service ne peut pas céder ou plus généralement transférer, sous quelque forme que ce soit, ses droits et obligations issus de la réservation d'un Numéro Court sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'af2m.

## ARTICLE 10 – RESILIATION DE LA CONVENTION

En cas de manquement de l'une des parties à l'une quelconque des obligations qu'elle a souscrites au titre de la Convention, l'autre partie pourra résilier sous huit jours la Convention après une mise en demeure restée sans effet. Cette suspension ou résiliation interviendra sans indemnité au profit de la partie fautive.

## ARTICLE 11 – MODIFICATION DE LA CONVENTION

**11.1** Sous réserve des dispositions prévues à l'article 9 de la Convention, le Fournisseur de Service peut à tout moment modifier les données le concernant. Toutefois, les données « Raison Sociale » et « N° d'Immatriculation » peuvent être modifiées uniquement en faisant une demande par courrier à l'af2m ainsi qu'à tous les Opérateurs avec lesquels il a contracté.

**11.2** La Convention peut être modifiée unilatéralement par l'af2m, après en avoir averti le Fournisseur de Service, par lettre simple ou par email, au minimum 15 jours à l'avance. Passé ce délai, pendant lequel le Fournisseur de Service peut résilier la Convention, il est réputé avoir accepté l'intégralité des modifications. Les modifications sont applicables à toutes les conventions et notamment celles en cours d'exécution.





L'Annexe 2, Recommandations sur les Services peut être modifiée à tout moment par l'af2m. Le Fournisseur de Service devra, sans délai, se conformer aux nouvelles versions des Recommandations sur les Service disponibles sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org) .

Les Annexes 1 et 3 peuvent être modifiées à tout moment par l'af2m. Les annexes applicables sont celles en vigueur lors de la Session de Réservation, l'horodatage du site af2m.org faisant foi.

#### ARTICLE 12 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La validité de la présente convention, et toute autre question ou litige relatifs à son interprétation, à son exécution ou à sa résiliation seront régis par les lois françaises.

Les parties s'engagent à consacrer leurs meilleurs efforts à la résolution amiable de toutes les questions ou de tous les litiges qui pourraient les diviser, préalablement à la saisine de la juridiction ci-après désignée.

Les parties conviennent, pour le cas où un accord amiable serait impossible à arrêter, que tout différend résultant de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation de la présente Convention sera porté devant les tribunaux compétents de Nanterre.

#### ARTICLE 13 – DONNEES PERSONNELLES

Compte tenu du caractère personnel des renseignements ou des informations dont elle pourrait être amenée à prendre connaissance dans le cadre de l'exécution de la présente convention, l'af2m s'engage à ce que lesdits renseignements ou lesdites informations soient traités dans le strict respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 dite loi « Informatique et Liberté ».

Sauf opposition expresse et écrite du Fournisseur de Service, l'af2m est autorisée à établir un annuaire des Fournisseurs de Service réservataires et à publier et commercialiser les données relatives au Fournisseur de Service figurant dans les Conditions Particulières.

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le Fournisseur de Service dispose d'un droit de consultation, de modification et de retrait de toutes les données le concernant.

Ce droit peut être exercé à tout moment par le Fournisseur de Service en contactant l'af2m via l'adresse [info@af2m.org](mailto:info@af2m.org) . Pour toute modification des données « Raison Sociale » et « N° d'Immatriculation », le Fournisseur de Service doit faire une demande par courrier à l'af2m ainsi qu'à tous les Opérateurs avec lesquels il a contracté.

#### ARTICLE 14 - NULLITE

Si une ou plusieurs stipulations de la Convention sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations de la Convention garderont toute leur force et leur portée.

Les parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée.

#### ARTICLE 15 - DIVERS



**15.1** 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.

**15.2** La présente Convention exprime l'intégralité des obligations contractuelles des parties. Elle annule et remplace toutes acceptations, correspondances ou accords antérieurs à la signature des présentes.

**15.3** Les parties s'autorisent mutuellement à faire état de l'existence de la présente Convention vis à vis des tiers. L'af2m est par ailleurs expressément autorisée à transmettre aux Opérateurs toute information relative au Fournisseur de Service.

Chaque Opérateur peut utiliser le Numéro Client du Fournisseur de Service dans ses documents contractuels et ses systèmes d'information, afin d'identifier le Fournisseur de Service de façon commune avec l'af2m.

Le Fournisseur de Service peut recourir à un Mandataire administratif et financier pour le représenter auprès de l'af2m. Il doit pour cela utiliser le modèle de mandat figurant en Annexe 4. Pendant toute la durée de ce mandat, le Fournisseur de Service renonce à intervenir directement auprès de l'af2m pour toutes les tâches déléguées en vertu de ce mandat. Le Fournisseur de Service s'engage à notifier à l'af2m la révocation du mandat par l'envoi d'un recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de deux mois.

## ANNEXE 1 – PROCEDURE DE RESERVATION D'UN NUMERO COURT

La réservation d'un Numéro Court coordonné est possible soit dans le cadre d'une Session de Réservation soit en mode réservation en continu. Les Sessions de Réservation sont programmées lors de toutes évolutions de l'offre (par exemple : lors de l'introduction de nouveaux paliers tarifaires ou de nouvelles tranches de numéros. Le mode réservation en continu (équivalent à une session quotidienne) est limité aux demandes de réservation de numéro court pour les tranches déjà ouvertes et coordonnées par l'af2m hors de toute introduction de nouvelles offres. Les dates et les modalités des Sessions de Réservation sont disponibles sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org) .

### 1. Demande de réservation

Elle se décompose en 3 étapes :

- Le Fournisseur de service prend connaissance des Conditions Générales de Service Ticketing par SMS Le Fournisseur de service complète et envoie la version électronique du Formulaire de Réservation (FIS) pour les services de ticketing ([disponible sur le site af2m.fr](http://disponible sur le site af2m.fr)) par mail à [info@af2m.org](mailto:info@af2m.org) avec pour objet du mail : SMS – Réservation d'un numéro court pour les services de ticketing
- Le Fournisseur de service envoie par courrier la version imprimée, tamponnée, signée et datée du Formulaire de Réservation (FIS) accompagnée d'un extrait de Kbis original (de moins de 3 mois) pour les Fournisseurs de service français (ou une preuve équivalente de l'enregistrement du Fournisseur de service dans son pays de domiciliation, traduite en français et accompagnée d'une certification de traduction), d'un RIB et du règlement à : af2m- 3-5 rue Joseph Sansboeuf 75008 PARIS , dans les délais spécifiques à la Session de Réservation en cours ou aux modalités du mode de réservation en continu,
- L'af2m confirme la réservation effective du numéro court

Le Fournisseur de service fournit via le Formulaire de Réservation (FIS) les informations suivantes :

- le maximum tarifaire associé au service qu'il souhaite proposer,
- le cas échéant, le Numéro Court qu'il souhaite réserver,
- une description du service qu'il souhaite associer au Numéro Court demandé
- les coordonnées du Service Client mis en place par le Fournisseur de service pour répondre et traiter les demandes et les réclamations des utilisateurs du service.

En validant le Formulaire de Réservation (FIS), le Fournisseur de service certifie l'exactitude des informations fournies, et accepte les Conditions Générales du Service Ticketing par SMS.

Les dossiers doivent parvenir complets (totalité des pièces correctement renseignées, sans rature ni ajout ni modification), avant la date limite de réception de la Session de Réservation indiquée sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org) (que cela soit en mode réservation en continu ou en mode session). Dans le cas contraire, la demande de réservation est considérée comme nulle et non avenue.

Les dossiers doivent parvenir à l'adresse indiquée ci-dessous :

af2m – Réservation de numéro court pour les services de ticketing  
3-5 rue Joseph Sansboeuf  
75008 PARIS

Le Fournisseur de service est responsable de la bonne délivrance de son dossier. La preuve de la délivrance du dossier en date et heure est à la charge du Fournisseur de service.

## 2. Traitement des dossiers

A la clôture de chaque Session de Réservation, l'af2m effectuera un contrôle de complétude et de conformité des dossiers.

L'af2m procédera ensuite à un tirage au sort afin de déterminer l'ordre de priorité dans lequel seront traités les dossiers de réservation des Numéros Courts par l'af2m. Les modalités du tirage au sort sont consultables sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org). L'ordre de priorité déterminé par le tirage au sort n'est pas opposable aux Opérateurs pour l'attribution et la mise en service des numéros Courts réservés.

Dans le respect de l'ordre de priorité déterminé par le tirage au sort, les dossiers complets seront traités selon la procédure suivante :

- si le Fournisseur de service a spécifié dans sa demande de réservation des choix de Numéros Courts, ceux-ci seront examinés dans l'ordre indiqué par le Fournisseur de service. Le premier choix disponible sera réservé. Si aucun choix ne s'avérait disponible, l'af2m fera ses meilleurs efforts pour contacter le Fournisseur de service dans les deux jours ouvrés par téléphone ou par mail afin de trouver avec lui un Numéro Court disponible susceptible de lui convenir. Ce Numéro Court sera alors réservé. A défaut d'avoir pu joindre le Fournisseur de service, l'af2m lui attribuera aléatoirement et par défaut un N° Court sur le palier, et si possible dans la catégorie de N°, souhaités en premier choix.
- si le Fournisseur de service n'a pas spécifié dans sa demande de réservation de choix de Numéros Court, l'af2m lui affectera n'importe quel Numéro Court de la catégorie Standard, dans le palier tarifaire que le Fournisseur de services aura indiqué sur sa demande de réservation.

Nonobstant les dispositions précédentes, au cours d'une Session toute demande de réservation d'un Numéro Court provenant d'un Fournisseur de service qui dispose préalablement à sa demande d'un Numéro Court et qui souhaite réserver un ou plusieurs Numéros Courts ayant la même Racine est traitée prioritairement selon les conditions suivantes :

- dans le cas où le Fournisseur de service est le seul à disposer d'une Racine au moment de la demande de réservation, sa demande est prioritaire à toutes celles qui proviennent d'autres Fournisseurs de service ;
- dans le cas où plusieurs Fournisseurs de service disposent de Numéros Courts ayant la même Racine :
  - lorsqu'un seul de ces Fournisseurs de service dépose une demande de réservation pour un ou plusieurs Numéros Courts, sa demande est prioritaire sur toutes celles qui proviennent d'autres Fournisseurs de service ;
  - lorsque plusieurs de ces Fournisseurs de service déposent une demande de réservation pour la totalité des Numéros Courts restant disponibles : la détermination du Fournisseur de service à qui la réservation de l'ensemble des Numéros Courts concernés sera attribué est effectuée par tirage au sort parmi ces Fournisseurs de service ; les demandes de ces Fournisseurs de service sont prioritaires à celles visées ci-dessous
  - lorsque plusieurs de ces Fournisseurs de service déposent une demande de réservation pour un des Numéros Courts disponibles, la détermination du Fournisseur de service à qui la réservation du Numéro Court concerné sera attribuée est effectuée par tirage au sort parmi ces Fournisseurs de service.

Si des droits antérieurs, empêchant le Fournisseur de service d'exploiter le N° Court qui lui est réservé pour son service, sont détenus par des tiers, le Fournisseur de service peut demander à l'af2m, sur justificatifs et dans les huit jours de la notification de la réservation, de lui attribuer un autre N° Court. Cette procédure n'est toutefois possible que dans le cas où le Fournisseur de service se voit réserver un N° Court qu'il n'a pas expressément spécifié dans sa demande (seul le choix d'un palier est spécifié ou attribution par l'af2m d'un N° Court par défaut lorsque les N° Courts spécifiés sont indisponibles).

A réception du dossier papier complet, les frais de réservation seront encaissés par l'af2m et le Numéro Court sera gelé chez les Opérateurs.

La réservation ne sera réputée conclue entre le Fournisseur de service et l'af2m qu'après encaissement des frais de réservation et confirmation de la réservation par l'af2m au Fournisseur de service.

## ANNEXE 2 - RECOMMANDATIONS DE DEONTOLOGIE, CONCEPTION ET COMMUNICATION APPLICABLES AUX SERVICES DE TICKETING

Le respect des règles indiquées ci-après ne dégage pas le Fournisseur de service du respect des lois, règlements et décisions des autorités compétentes en vigueur au moment de la délivrance du Service.

### ARTICLE 1 - LOYAUTÉ DU SERVICE

Le Fournisseur de service s'engage à faire preuve de loyauté à l'égard de l'Utilisateur ainsi que de tout tiers, notamment comme précisé ci-dessous.

#### A l'égard de l'Utilisateur

L'Utilisateur ne doit en aucune manière être induit en erreur sur la nature, le tarif, les possibilités ou les modalités de délivrance du Service proposé.

Le Service doit être délivré dans son intégralité au tarif annoncé à l'Utilisateur.

#### A l'égard des tiers

D'une manière générale, le Fournisseur de service ne doit pas porter atteinte de quelque manière que ce soit à l'image ou à la réputation des opérateurs de téléphonie mobile, institutions, ou tout organisme intervenant dans le cadre de la mise en place et/ou de la réalisation du Service, objet des présentes recommandations, le cas échéant.

Le Fournisseur de service s'engage par ailleurs à exercer une concurrence loyale à l'égard des fournisseurs de service concurrents.

### ARTICLE 2 - INFORMATION DES UTILISATEURS

Dans tout support de promotion du Service, le Fournisseur de service s'engage à respecter les règles suivantes.

#### Informations tarifaires

Les mentions tarifaires doivent, en toute circonstance, être claires et non ambiguës. Elles doivent être lisibles dans des conditions normales de lecture.

Si le Numéro Court ne permet de facturer qu'un seul tarif, la mention tarifaire doit être accolée au Numéro Court.

Si le Numéro Court permet de facturer plusieurs tarifs, une grille de correspondance entre le tarif et le mot clé que l'Utilisateur doit envoyer par SMS-MO, doit se situer à proximité de la mention du Numéro Court.

La mention « **Euro** » peut être remplacée par le sigle « € » lorsque celui-ci s'affiche correctement sur le support de communication.

#### Informations sur les caractéristiques essentielles et les conditions essentielles à la délivrance du Service

Le Fournisseur de service doit mentionner clairement et sans ambiguïté l'objet du Service.

Le Fournisseur de Service doit mentionner de manière claire et lisible le nom du ou des Opérateurs de téléphonie mobile chez lesquels le Service est disponible en tout ou partie dans tout support de promotion du Service.

Le Fournisseur de Service doit permettre aux Utilisateurs d'accéder facilement aux Conditions Générales d'Utilisation du Service sur son site internet.

La nature et l'ordre, le cas échéant, des informations à transmettre dans le SMS-MO par l'Utilisateur aux fins que soit fourni le Service doivent être indiqués de manière claire et non ambiguë. Tout SMS-MO ne correspondant pas strictement à ces indications sera considéré comme une commande erronée, qui fera l'objet d'un SMS-MT spécifique du Fournisseur de service.

Le Fournisseur de service indique à l'Utilisateur la conduite à tenir en cas de non-réception du SMS-MT de confirmation de paiement du Service dans les 5 minutes suivant l'envoi du SMS-MO de commande par l'Utilisateur.

#### **Informations sur le Fournisseur de service**

Dans toute communication sur son Service, le Fournisseur de service doit :

- éviter toute confusion entre lui-même et l'af2m ainsi que les Opérateurs membres de cette dernière,
- intégrer soit le mot-clé « CONTACT » en précisant que son envoi au Numéro Court du Service permet à l'Utilisateur d'obtenir toute information utile, notamment pour exercer ses droits dans le cadre d'une réclamation, soit les coordonnées du service d'assistance aux Utilisateurs.

Les informations relatives à l'identification du Service et du Fournisseur de Service sont renseignées et mises à jour en permanence sur l'extranet prévu à cet effet et accessible à l'adresse suivante : <http://extranetafmm.fr>.

Les Conditions Générales d'utilisation de l'Extranet af2m sont accessibles à l'adresse suivante : <https://af2m.org/extranet-afmm/> .

### **ARTICLE 3 - DONNEES PERSONNELLES**

Toute collecte par le Fournisseur de Service d'informations nominatives ou données à caractère personnel des Utilisateurs doit s'effectuer dans le respect de la législation et en particulier des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés modifiée, ainsi que des dispositions de la Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Le Fournisseur de Service prend toutes les mesures visant à assurer la protection et la confidentialité de ces informations ou données qu'il détient ou qu'il traite conformément aux dispositions légales.

Le Fournisseur de Service se porte fort du respect de l'article 8.1 (de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, telle que modifiée par la Loi n°2004-801 du 6 août 2004) par les membres de son personnel, par le Mandataire le cas échéant et par ses éventuels sous-traitants.

### **ARTICLE 4 - PROSPECTION DIRECTE**

#### **4.1 Relances par SMS-MT.**

Le Fournisseur de Service a la possibilité, suite à un achat réalisé par l'Utilisateur par l'intermédiaire du Numéro Court, de solliciter par SMS l'Utilisateur pour lui envoyer des informations ou promouvoir un autre service.

Toute relance par SMS-MT doit respecter l'Article 2 – Information des Utilisateurs.

Elle doit également comporter le nom de du Fournisseur de Service en en-tête du message et le lien court vers les Conditions Générales d'Utilisation. Le message de relance par SMS-MT doit informer clairement l'Utilisateur de la possibilité d'exercer son droit d'opposition à ne plus recevoir de tels messages du Fournisseur de Service, par l'envoi du mot-clé STOP vers le Numéro Court du Service.

## ARTICLE 5 - CONCEPTION DU SERVICE

Il est formellement interdit de déclencher la fourniture d'un Service sans le consentement explicite et éclairé de l'Utilisateur.

Tout envoi d'une requête par SMS-MO de l'Utilisateur vers le Numéro Court du Service doit faire l'objet d'une réponse par SMS-MT

### 5.1 Parcours client

Les mots-clés et les montants associés doivent être fixés au préalable par le Fournisseur de Service. Chaque mot-clé doit correspondre à un montant précis.

Le Fournisseur de Service s'engage à :

- Ne pas utiliser de nom de personnalités publiques en guise de mot-clé.
  - Ne pas utiliser des expressions ou mots pouvant offenser ou choquer le grand public et plus particulièrement les mineurs.
- a. Dans le cas d'achat de Ticket dont le montant est inférieur ou égal à 10 euros, l'envoi d'un seul SMS-MO par l'Utilisateur est nécessaire. Suite à l'envoi de ce SMS-MO, l'Utilisateur reçoit un SMS-MT de confirmation de l'achat contenant les informations suivantes :
- En en-tête du message, le nom du Fournisseur de Service ;
  - La nature et le montant en euro du Ticket ;
  - La mention « don débité sur la prochaine facture » ;
- b. Dans le cas d'achat dont le montant est strictement supérieur à 10 euros, l'envoi de deux SMS-MO par l'Utilisateur est nécessaire.  
Suite à l'envoi du premier SMS-MO contenant le mot clé, l'Utilisateur reçoit un premier SMS-MT lui demandant de confirmer son achat, en envoyant le mot clé OK.

Ce SMS-MT est rédigé de la manière suivante :

[Nom du Fournisseur de Service] : pour confirmer votre achat de [Nature et Montant en euros du Ticket], répondez OK à ce SMS. Plus d'info sur [lien page CGU]

Suite à l'envoi du deuxième SMS-MO contenant le mot clé OK par l'Utilisateur, celui-ci reçoit un SMS-MT de confirmation de l'achat tel que décrit ci-dessus en 5.1.a.

- c.** Dans le cas où le contenu du SMS-MO envoyé par l'Utilisateur est erroné et ne permet pas au Fournisseur de service de délivrer le Service, le Fournisseur de service devra indiquer à l'Utilisateur qu'il ne s'est pas acquitté de ses droits d'accès au Service..

## 5.2 Mots-clés spécifiques obligatoires

Le Fournisseur de Service, en réponse à l'envoi d'un SMS-MO comportant le mot-clé « **CONTACT** », envoie un SMS-MT contenant obligatoirement :

- sa raison sociale et/ou, si le Numéro Court est spécifique à une ville, le nom de la ville concernée,
- et les coordonnées du service d'assistance aux Utilisateurs.

Le Fournisseur de Service, en réponse d'un SMS-MO contenant le mot-clé « **STOP** », doit obligatoirement :

- envoyer à l'Utilisateur un SMS-MT l'informant qu'il ne recevra plus aucun message provenant du Service,
- cesser tout envoi de SMS-MT, surtaxés ou non surtaxés, vers cet Utilisateur, et ce jusqu'à ce que l'Utilisateur envoie de nouveau un SMS-MO vers le(s) Numéro(s) Court(s) du Service.

## 5.3 Modalités de facturation

Le Fournisseur de service ne peut adresser des SMS-MT surtaxés dans le cadre de son Service qu'exclusivement en réponse à une requête d'un Utilisateur, formulée par SMS-MO.

Le Fournisseur de service s'interdit de déclencher la facturation d'un Utilisateur sans avoir reçu l'accusé de réception transmis par l'Opérateur lui indiquant que l'Utilisateur a reçu le SMS-MT de confirmation de paiement du Service. Dans le cas où l'Utilisateur n'a pas reçu le SMS-MT de confirmation de paiement du Service dans les 2 minutes qui suivent l'envoi du SMS-MO de commande, la commande est considérée comme annulée et le Service n'est pas facturé.

Les SMS-MT suivants doivent être gratuits pour les Utilisateurs :

- les SMS-MT de réponse aux mots clé « **CONTACT** » et « **STOP** »
- les SMS-MT dont le contenu ne serait pas en rapport direct avec l'objet du Service souscrit par l'Utilisateur (en particulier, les SMS-MT proposant la prolongation du stationnement),
- les SMS-MT indiquant à l'Utilisateur qu'il ne peut pas accéder au Service (en cas d'erreur, d'incompatibilité, de dysfonctionnement du Service etc.),
- les SMS-MT en réponse à une commande erronée.

## 5.4 Seuil de lutte contre la fraude

Dans le cadre du Service, le Fournisseur de service doit:

- Limiter le montant total des dépenses de l'Utilisateur à 25 Euros TTC par Numéro Court par Utilisateur sur une période de 4 minutes,
- Limiter le montant total des dépenses de l'Utilisateur à 50 Euros TTC par Numéro Court par Utilisateur et par jour calendaire.

## 5.5 Service d'assistance aux Utilisateurs

Le Fournisseur de service s'engage à disposer d'un service d'assistance aux Utilisateurs afin de répondre aux demandes d'information, plaintes et réclamations concernant le Service. Le Fournisseur de service fait le meilleur accueil aux Utilisateurs et traite toutes les demandes en langue française.

Ce service d'assistance doit être accessible via :



- un numéro de téléphone non surtaxé du plan de numérotation français, disponible en jours et heures ouvrées (en dehors de ces heures d'ouverture, un message enregistré doit indiquer les heures d'ouverture)
- et
- une adresse postale en France et/ou une adresse électronique.

Conformément à l'article 3 des présentes, le numéro de téléphone du service d'assistance doit être renseigné dans le SMS de réponse au mot clé « CONTACT », et doit figurer dans l'ensemble des supports de promotion du Service lorsque celui-ci le permet.

Le service d'assistance doit répondre à l'Utilisateur dans un délai de cinq (5) jours ouvrés lorsque la demande a été effectuée par courrier postal ou par courrier électronique.

Les coordonnées des moyens d'accès à ce service d'assistance aux Utilisateurs sont renseignées et mises à jour en permanence sur l'extranet prévu à cet effet et accessible à l'adresse suivante :

<http://extranetafmm.fr>.

Le Fournisseur de Service est informé que l'ensemble de ces informations est mis à disposition du public sur le site [www.surmafacture.fr](http://www.surmafacture.fr) (anciennement [www.infoconso-multimedia.fr](http://www.infoconso-multimedia.fr)).

Les Conditions Générales d'utilisation de l'extranet af2m sont accessible à l'adresse suivante : <https://af2m.org/extranet-afmm/> .

## ARTICLE 6 - COMMUNICATION

Dans toute communication relative au Numéro Court Don par SMS qui lui a été attribué, le Fournisseur de Service doit indiquer de manière lisible la mention : « Disponible uniquement en France métropolitaine pour les clients de [noms opérateurs par ordre alphabétique]. Montant prélevé sur facture opérateur mobile ou déduit du compte prépayé mobile. »

Les logos des opérateurs doivent être présentés dans l'ordre alphabétique et être séparés les uns des autres par un écart raisonnable.

Ex :



La marque SMS+ ne doit pas être utilisée dans les communications relatives au Service.

### ANNEXE 3 – CONDITIONS FINANCIERES

Frais de dossier :	700 € HT pour chaque demande de réservation d'un Numéro Court
Redevance annuelle :	300 € HT par Numéro Court réservé
Frais de cession :	300€ HT par Numéro Court réservé

**ANNEXE 4 – MODELE DE MANDAT ADMINISTRATIF ET FINANCIER**

Date	Numéro Court*:
------	----------------

Entre

Dénomination sociale		N° Intracommunautaire	TVA	
Adresse siège				
Représenté par		Agissant en qualité de Dûment habilité à l'effet des présentes		

Ci après dénommé le Fournisseur de Service

Et

Dénomination sociale		N° Intracommunautaire	TVA	
Adresse siège				
Représenté par		Agissant en qualité de Dûment habilité à l'effet des présentes		

Ci après dénommé le Mandataire Administratif et Financier

Le Fournisseur de Service exploite un Service et souhaite le proposer aux Utilisateurs via un numéro court de ticketing.

Le Fournisseur de Service donne pouvoir au Mandataire Administratif et Financier pour effectuer au nom et pour le compte du Fournisseur de Service les missions suivantes :

- Demander communication auprès de l'af2m de la Convention de réservation, aux fins de réservation d'un Numéro Court
- Procéder à la réservation d'un Numéro Court en souscrivant à la Convention de réservation : renseignement et signature du Formulaire de Réservation (FIS), envoi de la FIS signée et de l'ensemble de documents exigés par l'af2m, paiement des sommes dues à l'af2m  
la mise à jour des informations relatives au Fournisseur de Service et/ou à son Service,
- Représenter de manière permanente et exclusive le Fournisseur de Service auprès de l'af2m

Le Fournisseur de Service déclare avoir pris connaissance de la Convention de réservation des Numéros Courts pour les services de ticketing et de l'intégralité de ses annexes qui ont été mises à sa disposition, et en accepte expressément les dispositions. Le Fournisseur de Service reste seul responsable de l'édition et de l'exploitation de son Service dans le respect de la Convention de réservation des Numéros Courts pour les services de ticketing et sera tenu d'exécuter les engagements pris pour son compte par le Mandataire Administratif et Financier dans le cadre du présent mandat.

Le Fournisseur de Service s'engage à transmettre au Mandataire Administratif et Financier l'ensemble des documents et des informations utiles à l'exercice du mandat.

Le Mandataire Administratif et Financier s'engage à tenir informé le Fournisseur de Service de toute évolution, modification de la Convention de réservation ou de ses annexes pour assurer la bonne exécution du Service du Fournisseur de Service.



Le Fournisseur de Service s'engage à notifier au Mandataire Administratif et Financier la révocation du mandat par l'envoi d'un recommandé avec accusé de réception en respectant un préavis de 60 jours.

Fait à [...] le [...]

Pour le Fournisseur de Service	Pour le Mandataire Administratif et Financier
[ cachet ]	[ cachet ]

\* un mandat ne peut porter que sur un seul Numéro Court