



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

## **CONVENTION DE RESERVATION D'UN NUMERO COURT**

### **POUR LA COLLECTE DE DONNS**

**Conditions Générales de Service**  
En vigueur à la date du 25 juin 2020

#### **PREAMBULE**

Les Opérateurs, tels que définis ci-après, ont donné mandat à l'Association Française pour le Développement des services et usages Multimédias Multi-opérateurs, ci-après l'af2m, de coordonner l'ouverture des Services de don sur facture Opérateur, et notamment, coordonner une partie de leurs plans privés de numérotation SMS respectifs et de permettre ainsi aux Organismes d'activer auprès des différents Opérateurs, un même Numéro Court SMS préalablement réservé auprès de l'af2m.

Les Organismes souhaitent permettre aux Donateurs, clients des Opérateurs, de réaliser un don, en envoyant un SMS au Numéro Court SMS.

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**

**Organisme :**

Désigne l'organisme satisfaisant aux conditions de l'article L521-3-1, I 2° du code monétaire et financier ; qui propose aux Donateurs de réaliser un don par l'intermédiaire d'un Numéro Court SMS.

**Donateur :**

Désigne le client d'un Opérateur, sollicité par l'Organisme pour réaliser un don, ou ayant réalisé un don, par l'intermédiaire d'un Numéro Court SMS.

**Numéro Court :**

Désigne le code à 5 chiffres réservé par l'Organisme auprès de l'af2m permettant au Donateur d'effectuer un don par SMS.

**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 Organismes et portant sur des tranches de Numéros Courts que les Opérateurs acceptent de coordonner. Les Organismes peuvent ainsi réserver auprès de l'af2m, dans les conditions définies ci-après, des Numéros Courts communs aux réseaux des différents Opérateurs.

**Prestataire :**

Désigne une personne physique ou morale inscrite au Registre du commerce ou au Répertoire des Métiers, et raccordée aux plates-formes techniques des Opérateurs permettant de réaliser des dons par SMS par l'intermédiaire d'un Numéro Court SMS.

**Service :**

Désigne l'ensemble du dispositif permettant à l'Organisme de collecter des dons par l'intermédiaire du Numéro Court.

**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 Donateur depuis son terminal mobile.

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

Désigne un SMS reçu par un Donateur sur son terminal mobile.

**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, ouvre le Service de don par SMS sur facture Opérateur à l'Organisme, et réserve le cas échéant le Numéro Court désigné dans le Formulaire d'ouverture de service de don sur facture Opérateur, disponible sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org).

La Convention d'ouverture ci-après dénommée la "Convention" est composée des présentes Conditions Générales de Service, des Annexes 1 à 4 et du *Formulaire d'ouverture pour Service de Dons par SMS*. La signature par l'Organisme de la présente vaut acceptation sans réserve des Conditions Générales de Service en vigueur et de ses annexes.

## ARTICLE 3 – OUVERTURE DU SERVICE

### 3. Conditions de souscription.

Dans le cadre de la Convention, l'ouverture de Service de don sur facture Opérateur est réservé aux organismes satisfaisant aux conditions de l'article L521-3-1, I 2° du code monétaire et financier ;

La souscription des présentes Conditions Générales de Service est ouverte à tout Organisme présentant également les conditions cumulatives suivantes :

- Avoir un siège social en France.
- Avoir déposé une déclaration d'appel à la générosité publique auprès de la Préfecture du département de leur siège social.

La conclusion de la Convention est subordonnée au respect par l'Organisme de la procédure d'ouverture de Service de don par SMS sur facture Opérateur et des conditions y étant associées et notamment les délais définis dans la Convention. Cette procédure est décrite en **Annexe 1 (PROCEDURE D'OUVERTURE D'UN SERVICE DE DON SUR FACTURE OPERATEUR - SMS)**. En cas de non-respect, par un Organisme, de cette procédure et des conditions sa demande sera considérée comme nulle, et, le cas échéant, le Numéro Court souhaité par l'Organisme pourra être réservé par un tiers.

#### 3.1. Conditions pour l'ouverture de Service de don sur facture pour une collecte via SMS.

L'ouverture de Service de don sur facture Opérateur par un Organisme ne peut s'effectuer qu'auprès de l'af2m.

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

##### 3.1.1 Conditions de réservation d'un Numéro Court SMS.

Les Numéros Courts que les Organismes 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 l'Organisme ait l'intention de réserver et d'activer ce Numéro Court auprès des Opérateurs.

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

La réservation par l'Organisme d'un Numéro Court auprès de l'af2m est conditionnée par l'engagement formel de l'Organisme de respecter, dans le cadre du Service qu'il souhaite associer à ce Numéro Court, les recommandations figurant en **Annexe 2 (CHARTRE DE**

## CONCEPTION ET DE DEONTOLOGIE APPLICABLE AU DON PAR SMS) et en Annexe 4 (CHARTRE DE COMMUNICATION DON PAR SMS).

À tout moment au cours de la procédure de réservation décrite en **Annexe 1**, l'Organisme 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. L'Organisme notifie à l'af2m son abandon ou sa renonciation par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail [info@af2m.org](mailto:info@af2m.org). Les frais de réservation à la charge de l'Organisme restent néanmoins dus ou acquis selon le cas, à l'af2m.

### 3.1.2 Effets de la réservation d'un Numéro Court SMS.

La réservation auprès de l'af2m d'un Numéro Court ne vaut, au profit de l'Organisme réservataire, ni attribution par les Opérateurs, ni activation sur le réseau des Opérateurs.

L'Organisme 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, ...

3.1.3 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 l'Organisme réservataire, ou par son Prestataire, permettant l'attribution et l'activation dudit Numéro Court sur le réseau de l'Opérateur concerné. Chaque Opérateur définit librement ses conditions d'attribution et d'activation de Numéro Court. Il appartient donc à l'Organisme de s'informer sur les conditions précitées préalablement à la réservation d'un Numéro Court.

3.1.4 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.

3.1.5 Si au terme de ce délai de 3 mois l'Organisme réservataire ou son Prestataire n'a souscrit aucun contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé auprès des Opérateurs, l'Organisme 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, l'Organisme réservataire ou son Prestataire n'a souscrit de contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé qu'avec un seul Opérateur, l'Organisme réservataire ou son Prestataire 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 l'Organisme réservataire ou le Prestataire n'aura souscrit aucun contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé seront libres de proposer, sur leur réseau, le Numéro Court concerné à tout tiers, en dehors du processus de réservation décrit dans la Convention.

3.1.6 L'Organisme 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'elle 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 DE L'ORGANISME**

- 4.1 L'Organisme s'engage à réaliser des campagnes d'appel à la générosité du public pour financer des opérations conformes à l'objet social figurant dans ses statuts.
- 4.2 L'Organisme s'engage à ne fournir à l'af2m que des informations fiables et à jour à l'occasion de la conclusion de la 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.
- 4.3 L'Organisme s'engage à ne pas porter atteinte à l'image de l'af2m ou des Opérateurs. A ce titre, l'Organisme s'engage notamment à éviter tout risque de confusion entre lui-même et l'af2m ou les Opérateurs.
- 4.4 L'Organisme s'engage à ne pas porter atteinte à l'image d'autre(s) Organisme(s). A ce titre, l'Organisme s'engage notamment à éviter tout risque de confusion entre lui-même et d'autre(s) Organisme(s).
- 4.5 L'Organisme s'engage à fournir un Service, associé au Numéro Court réservé, identique chez chaque Opérateur avec lequel il contracte.
- 4.6 L'Organisme autorise les Opérateurs à communiquer à l'af2m, périodiquement, de manière agrégée et anonyme, les montants totaux des dons collectés par l'intermédiaire des Numéros Courts SMS, de manière que l'af2m puisse consolider un observatoire du don sur facture mobile.

#### **ARTICLE 5 - RESPONSABILITE**

- 5.1 L'af2m décline toute responsabilité sur le retrait éventuel de son Numéro Court à l'Organisme 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 L'Organisme 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 Donateurs, ainsi que de l'architecture et de la nature de son Service.
- 5.3 La responsabilité de l'af2m vis à vis de l'Organisme 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 l'Organisme 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 l'Organisme, 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 :

- a) les frais de dossier, payable à l'attribution du Numéro Court
- b) les frais de redevance annuelle (année calendaire)

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

### 7.1 Frais de dossiers

Les frais de dossier s'appliquent à chaque demande de réservation d'un Numéro Court effectuée par l'Organisme auprès de l'af2m. Ils sont encaissés par l'af2m dès la réception du dossier complet signé de demande de réservation d'un Numéro Court (l'envoi de ce dossier faisant suite à la confirmation par l'af2m de la disponibilité du numéro court et de la validité du dossier reçu au format électronique).

### 7.2 Frais de redevance annuelle

Les frais de redevance annuelle s'appliquent :

- a) à chaque demande de réservation d'un Numéro Court effectuée par l'Organisme, et
- b) au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, à tous les Numéros Courts réservés par l'Organisme.

Pour la première année, les frais de redevance annuelle couvrent la période allant de la confirmation de la réservation par l'af2m jusqu'au 31 décembre de l'année civile en cours. Ils sont encaissés par l'af2m dès la réception du dossier complet de demande de réservation.

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

### 7.3 Procédure en cas de non-paiement des frais de redevance annuelle

La facture des frais de redevance annuelle pour la période initiale est adressée à l'Organisme dès réception par l'af2m de la demande de réservation par courrier, tel que précisé en Annexe 1. Pour les périodes suivantes, elle est adressée en début d'année civile.

En cas de non-paiement de ces frais par l'Organisme dans un délai de deux (2) mois après émission de cette facture, l'Organisme recevra une relance de l'af2m.

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

#### **7.4 Modification des frais de réservation**

Les tarifs de la prestation de réservation de l'af2m au titre de la Convention figurent en Annexe 3 « Conditions financières ». Les tarifs applicables sont ceux en vigueur lors de la demande de réservation par l'Organisme.

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

Toute modification des frais de dossier prendra effet immédiatement. La modification n'aura pas d'effet rétroactif sur les frais de dossier réglés avant celle-ci.

Toute modification des frais de 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 demande de réservation d'un Numéro Court pour une durée indéterminée et prend fin de plein droit lorsque l'Organisme perd ses droits sur le Numéro Court qu'il a réservé au titre des présentes.

#### **ARTICLE 9 - CESSION**

L'Organisme ou le Prestataire ne peuvent pas céder ou plus généralement transférer, sous quelque forme que ce soit, leurs 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 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.

L'Organisme peut à tout moment résilier la présente Convention en envoyant une lettre avec accusé de réception à l'af2m indiquant son souhait de résilier. L'Organisme doit joindre à cette lettre les copies des demandes de résiliation du Numéro Court visé par cette Convention

auprès des Opérateurs concernés. Les frais de redevance annuelle restent dus pour l'année en cours.

#### ARTICLE 11 – MODIFICATION DE LA CONVENTION

La Convention peut être modifiée unilatéralement par l'af2m, après en avoir averti l'Organisme, par lettre simple ou par email, au minimum 15 jours à l'avance. Passé ce délai, pendant lequel l'Organisme peut résilier la Convention, l'Organisme 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 (CHARTRE DE CONCEPTION ET DE DEONTOLOGIE APPLICABLE AU DON PAR SMS)** peut être modifiée à tout moment par l'af2m. L'Organisme devra, sans délai, se conformer aux nouvelles versions des Recommandations sur les Service disponibles sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org).

**L'annexe 4 (CHARTRE DE COMMUNICATION DON PAR SMS)** peut être modifiée à tout moment par l'af2m. L'Organisme 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 [www.af2m.org](http://www.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.

#### 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 ».

L'af2m est autorisée à établir un annuaire des Organismes réservataires et à publier les données relatives aux Organismes figurant dans leurs Formulaires d'ouverture pour Service de Dons par SMS.

Conformément à la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, l'Organisme 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 l'Organisme 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 », l'Organisme 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 à l'Organisme.

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

## ANNEXE 1 – PROCEDURE D’OUVERTURE D’UN SERVICE DE DON SUR FACTURE OPERATEUR - SMS

L’ouverture d’un Service de don sur facture Opérateur coordonné est possible soit dans le cadre d’une Session d’ouverture soit en mode ouverture en continu. Les sessions d’ouverture sont programmées lors de toutes évolutions de l’offre de Service de don sur facture Opérateur (par exemple : lors de l’introduction de nouveaux canaux de collectes). Le mode ouverture en continu (équivalent à une session quotidienne) est limité aux demandes d’ouverture d’un Service de don sur facture Opérateur pour les canaux de collecte déjà existants et coordonnés par l’af2m hors de toute introduction de nouvelles offres. Les dates et les modalités des Sessions d’ouverture sont disponibles sur le site [www.af2m.org](http://www.af2m.org) .

### 1. Demande d’ouverture

**L’Organisme complète et envoie** le dossier d’ouverture de service en version électronique à [info@af2m.org](mailto:info@af2m.org) avec pour objet du mail : « Ouverture d’un service de don sur facture opérateur – SMS » :

- **Le « Formulaire d’ouverture pour service de Dons par SMS » sous format Excel**

**L’Organisme fournit via le « Formulaire d’ouverture pour Service de Dons par SMS » les informations suivantes :**

- **le Numéro Court qu’il souhaite réserver,**
- **le choix des tarifs associés au Service qu’il souhaite proposer,**
- **l’identification du Prestataire technique**
- **les coordonnées du Service Client/Donateur mis en place par l’Organisme pour répondre et traiter les demandes et les réclamations des Donateurs.**

**En envoyant son « Formulaire d’ouverture pour Service de Dons par SMS », l’Organisme certifie l’exactitude des informations fournies.**

- Les Statuts de l’organisme ;
- L’extrait de parution au Journal Officiel ;
- Une copie du récépissé de la déclaration préalable d’appel à la générosité publique déposée auprès de la Préfecture du département du siège social de l’organisme ;
- Une déclaration sur l’honneur affirmant que l’Organisme n’a pas fait l’objet d’aucune condamnation pénale, ni de sanction civile ou administrative.

L’Organisme est responsable de la bonne délivrance de son dossier. La preuve de la délivrance du dossier en date et heure est à la charge de l’Organisme.

### 2. Traitement des dossiers



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

L'af2m procédera ensuite à l'étude des dossiers complets, reçus en date et en heure, afin de déterminer l'ordre de priorité dans lequel elle traitera les dossiers d'ouverture. L'ordre de priorité déterminé n'est pas opposable aux Opérateurs pour la mise en place des Services de don sur facture.

**Lorsque l'af2m confirme la disponibilité du numéro et la validité du dossier de réservation, l'Organisme lui renvoie :**

- **La version Excel du Formulaire d'ouverture pour service de Dons par SMS et des documents joints (indiqués dans ce même formulaire) datés, paraphés et signés.**
- **La confirmation du règlement par virement bancaire des frais de dossier et de la redevance annuelle**

A réception de ces documents, le Numéro Court attribué sera gelé chez les Opérateurs.

L'ouverture du Service de don ne sera réputée conclue entre l'Organisme et l'af2m qu'après encaissement des frais de réservation et confirmation de l'ouverture du Service par l'af2m à l'Organisme.

## **ANNEXE 2 - CHARTE DE CONCEPTION ET DE DEONTOLOGIE APPLICABLE AU DON PAR SMS**

L'Organisme doit respecter les présentes règles, et l'ensemble des lois, règlements et décisions des autorités compétentes en vigueur au moment de la délivrance du Service, notamment les dispositions législatives et réglementaires relatives à la protection des données individuelles et aux appels à la générosité du public.

La collecte de don par l'intermédiaire du Numéro Court doit s'inscrire dans le cadre de l'objet social de l'Organisme défini dans ses statuts.

### **ARTICLE 1 - LOYAUTÉ DU SERVICE**

L'Organisme s'engage à faire preuve de loyauté à l'égard du Donateur ainsi que de tout tiers, notamment comme précisé ci-dessous.

#### **1.1 A l'égard du Donateur**

Le Donateur ne doit en aucune manière être induit en erreur sur la nature des actions menées par l'Organisme, ni sur le montant des dons.

Les communications de l'Organisme sur le Numéro Court ne doit comporter aucune inexactitude, ambiguïté, exagération, oubli,... de nature à tromper le public.

#### **1.2 A l'égard des tiers**

D'une manière générale, l'Organisme 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.

L'Organisme s'engage par ailleurs à exercer une concurrence loyale à l'égard des autres Organismes.

Les communications de l'Organisme sur le Numéro Court ne doit comporter aucune ambiguïté, de nature à créer une confusion entre lui et d'autres Organismes auprès du public.

### **ARTICLE 2 - INFORMATION DES DONATEURS**

Dans tout support de promotion du Service, l'Organisme s'engage à respecter les règles suivantes.

#### **2.1 Informations sur le montant des dons**

Les informations sur le montant des dons doivent, en toute circonstance, être claires et non ambiguës. Elles doivent être lisibles dans des conditions normales de lecture.

Si le Numéro Court est associé à un montant unique de don :

L'information sur le montant du don doit être accolée au Numéro Court. Elle est libellée de la manière suivante - « **Don de x EUROS** », où : x représente le montant du don. La mention « **euro** » peut être remplacée par le **sigle « € »** lorsque celui-ci s'affiche correctement sur le support de communication.

Si le Numéro Court permet de réaliser des dons de plusieurs montants, la correspondance entre le montant du don et le mot clé que le Donateur doit envoyer par SMS-MO, doit se situer à proximité de la mention du Numéro Court.

### **ARTICLE 3 - INFORMATIONS SUR LES CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES ET LES CONDITIONS ESSENTIELLES A LA DELIVRANCE DU SERVICE.**

L'Organisme doit mentionner clairement et sans ambiguïté l'objet des dons.

L'Organisme 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.

L'Organisme doit permettre aux Donateurs d'accéder facilement aux Conditions Générales d'Utilisation du don par SMS sur son site internet.

### **ARTICLE 4 - INFORMATIONS SUR L'ORGANISME**

#### **4.1 Dans toute communication sur le Numéro Court, l'Organisme 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 permet au Donateur d'obtenir toute information utile, notamment pour exercer ses droits dans le cadre d'une réclamation, soit les coordonnées du Service d'assistance aux Donateurs.

### **ARTICLE 5 - DONNEES PERSONNELLES**

Toute collecte par l'Organisme d'informations nominatives ou données à caractère personnel des Donateurs 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. L'Organisme 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.

L'Organisme 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 Prestataire et par ses éventuels sous-traitants.

## **ARTICLE 6 - PROSPECTION DIRECTE**

### **6.1 L'Organisme ne doit pas se livrer à des pratiques commerciales réputées agressives telles que définies dans les articles L.122-11 et L.122-11-1 du Code de la Consommation.**

Il s'interdit de se livrer à des sollicitations répétées ou non souhaitées par tout moyen de communication à distance.

L'Organisme doit respecter les dispositions de l'article L.34-5 du Code des Postes et communications électroniques, notamment :

- IL s'interdit de faire de la prospection directe, par quelque moyen que ce soit, utilisant, sous quelque forme que ce soit, les données personnelles d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen,
- La prospection directe est autorisée :
  - si les coordonnées du destinataire ont été recueillies directement auprès de lui, dans le respect des dispositions de la loi Informatique et Libertés.
  - à l'occasion d'une campagne de collecte de don, si la prospection directe concerne des campagnes de collectes ou des informations analogues, fournies par la même Organisme, et si le destinataire se voit offrir, de manière expresse et dénuée d'ambiguïté, la possibilité de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple, à l'utilisation de ses coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies et chaque fois qu'une action de prospection lui est adressée

En tout état de cause, la fréquence de sollicitation à des fins de prospection directe doit être raisonnable et ne pas être une nuisance pour le Donateur.

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

L'Organisme a la possibilité, suite à un don réalisé par le Donateur par l'intermédiaire du Numéro Court, de relancer par SMS le Donateur pour l'inviter à donner à nouveau.

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

Elle doit également comporter le nom de l'Organisme 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 le Donateur de la possibilité d'exercer son droit d'opposition à ne plus recevoir de tels messages de l'Organisme, par l'envoi du mot-clé STOP vers le Numéro Court du Service.

La relance par SMS-MT doit respecter l'ensemble des règles déontologiques, de communication (Annexe 4) et de conception.

## **ARTICLE 7 - CONCEPTION DU SERVICE**

Il est formellement interdit de déclencher un don sans le consentement explicite et éclairé du Donateur.

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

## 7.1 Parcours client

Les mots-clés et les montants associés doivent être fixés au préalable par l'Organisme.

Chaque mot-clé doit correspondre à un montant précis.

### 7.1.1 Dons d'un montant unique imposé.

Lorsque le Donateur n'a pas le choix du montant du don, le don ne peut se faire que par l'envoi d'un mot-clé par SMS au Numéro Court.

### 7.1.2 Dons de plusieurs montants au choix du Donateur.

Lorsque le Donateur a le choix du montant du don (par exemple : le Numéro Court permet de réaliser des dons de différents montants), le don ne peut se faire que par l'envoi du mot-clé **immédiatement suivi du montant du don**, par SMS au Numéro Court, par le Donateur.

Par exemple, pour un don de 5 euros : DON5.

### 7.1.3 Opt'in pour les dons dont le montant est inférieur ou égal à 5 euros.

Dans le cas des dons dont le montant est inférieur ou égal à 5 euros, l'envoi d'un seul SMS-MO par le Donateur est nécessaire. Suite à l'envoi de ce SMS-MO, le Donateur reçoit un SMS-MT de confirmation du don contenant les informations suivantes :

- a) En en-tête du message, le nom de l'Organisme ;
- b) Le montant du don effectué ;
- c) La mention « don débité sur la prochaine facture » ;
- d) Les modalités permettant au Donateur d'obtenir un reçu fiscal ou un lien vers les CGU.

### 7.1.4 Double opt'in pour les dons dont le montant est strictement supérieur à 5 euros.

Dans le cas des dons dont le montant est strictement supérieur à 5 euros, l'envoi de deux SMS-MO par le Donateur est nécessaire. Suite à l'envoi du premier SMS-MO contenant le mot clé, le Donateur reçoit un premier SMS-MT lui demandant de confirmer le don, en envoyant le mot clé OK.

Ce SMS-MT est rédigé de la manière suivante :

[Nom de l'Organisme] : pour confirmer votre don de [Montant du don] Euros, 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 le Donateur, celui-ci reçoit un SMS-MT de confirmation du don contenant les informations suivantes :

- e) En en-tête du message, le nom de l'Organisme ;
- f) Le montant du don effectué ;
- g) La mention « don débité sur la prochaine facture » ;
- h) Les modalités permettant au Donateur d'obtenir un reçu fiscal ou un lien vers les CGU.

#### 7.1.5 Réponse à une commande erronée

**L'orthographe des mots-clés devra être strictement respectée afin de déclencher le don.**

Dans le cas où le contenu du SMS-MO envoyé par le Donateur n'est pas strictement conforme au mot-clé fixé par l'Organisme, celui-ci devra indiquer l'erreur au Donateur et lui rappeler le mot-clé exact à envoyer pour effectuer un don.

## 7.2 Paramétrage de mots-clés spécifiques pour les campagnes de collectes dédiées à des causes exceptionnelles

L'Organisme peut à tout moment choisir un autre mot-clé que ceux utilisés dans ses campagnes de collecte habituelles, afin de mettre en place une collecte de dons pour une cause exceptionnelle (ex. Catastrophe humanitaire, naturelle, sanitaire...).

Si l'Organisme souhaite associer un mot-clé spécifique à une campagne de collecte exceptionnelle (ex. TSUNAMI, pour une campagne de collecte pour les victimes d'un Tsunami) celui-ci devra s'assurer que les montants collectés via ce mot-clé seront strictement affectés à la campagne correspondante.

L'Organisme devra pouvoir justifier de la bonne affectation des montants collectés via un mot-clé spécifique pour une campagne de collecte exceptionnelle auprès de l'af2m.

## 7.3 Mots-clés spécifiques obligatoires

### 7.3.1 Informations Organisme – « CONTACT »

L'Organisme, en réponse à l'envoi d'un SMS-MO contenant le mot-clé « CONTACT », envoie un SMS-MT contenant obligatoirement :

- a) sa raison sociale,
- b) et les coordonnées du service d'assistance aux Donateurs.

### 7.3.2 Arrêt d'envoi de SMS-MT – « STOP »

L'Organisme, en réponse d'un SMS-MO contenant le mot-clé « STOP », doit obligatoirement :



- a) envoyer un SMS-MT informant le Donateur qu'il ne recevra plus aucun message provenant du Numéro Court, et
- b) cesser tout envoi de SMS-MT vers ce Donateur, et ce jusqu'à ce qu'il envoie de nouveau un SMS-MO vers le Numéro Court.

## **ARTICLE 8 - MODALITÉS DE FACTURATION**

L'Organisme ne peut adresser des SMS-MT payant au Donateur qu'exclusivement en réponse à une requête d'un Donateur, conforme à l'article 7.1, formulée par SMS-MO. Les autres SMS-MT doivent être gratuits pour le Donateur.

Il est interdit de déclencher la facturation d'un Donateur sans avoir reçu l'accusé de réception transmis par l'Opérateur lui indiquant que le Donateur a reçu le SMS-MT de confirmation du don. Dans le cas où le Donateur n'a pas reçu le SMS-MT de confirmation de don dans les 20 minutes qui suivent l'envoi du SMS-MO, le don est considéré comme annulé et la facturation n'est pas déclenchée.

## **ARTICLE 9 - GESTION DU REÇU FISCAL**

Il appartient à l'Organisme d'assurer l'émission des reçus fiscaux, conformément à la réglementation et aux pratiques en vigueur.

Notamment, l'Organisme doit mettre en œuvre un dispositif permettant l'identification du Donateur et la saisie de ses coordonnées.

**L'Organisme met en œuvre un dispositif informant le Donateur des risques encourus en cas d'utilisation du reçu fiscal s'il ne s'est pas acquitté de sa facture auprès son Opérateur de téléphonie mobile.**

## **ARTICLE 10 - SERVICE D'ASSISTANCE DONATEUR**

L'Organisme s'engage à disposer d'un service d'assistance afin de répondre aux demandes d'information, plaintes et réclamations concernant le Service par les Donateurs. Les coordonnées de ce service d'assistance doit être informé dans les conditions générales d'utilisation du don sur facture mobile.

L'Organisme fait le meilleur accueil aux Donateurs 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 7.3.1 des présentes, le numéro de téléphone du service d'assistance doit être renseigné dans le SMS de réponse au mot clé « CONTACT », doit figurer dans l'ensemble des supports de promotion du Numéro Court lorsque celui-ci le permet et dans le cas des communications radio et télévisuelle, doit également figurer sur la page internet de l'Organisme indiquant la liste des réseaux mobiles compatibles.

Le service d'assistance doit répondre au Donateur 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 Donateurs sont renseignées et mises à jour en permanence sur l'extranet prévu à cet effet et accessible à l'adresse suivante :

<https://extranetafmm.fr>

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

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

### ANNEXE 3 – CONDITIONS FINANCIERES

Frais de dossier : 700 € HT pour chaque demande de réservation d'un Numéro Court

Frais de redevance annuelle (année calendaire) : 300 € HT par Numéro Court réservé

## ANNEXE 4 – CHARTE DE COMMUNICATION DON PAR SMS

### ARTICLE 1 – CAMPAGNES DE COMMUNICATION

Les Organismes respectent les lois et règlements en vigueur, le cas échéant les recommandations telles que celles du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, de l'Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité, ainsi que la présente Charte de communication dans toute opération de communication ou support de promotion du Service.

#### 1.1 Mentions obligatoires

Dans toute communication relative au Numéro Court Don par SMS qui lui a été attribué, l'Organisme doit indiquer de manière lisible les mentions suivantes selon le canal :

- Publicité TV : « Don mensuel collecté sur facture mobile - Opérateurs compatibles sur xxxx.fr »
- Bandeau émission TV : « Pour faire un DON de [Montant] à/aux (raison sociale ou logo association) Envoyez [Mot-clé] par SMS au 9 2X XX. Don collecté sur facture mobile. Opérateurs compatibles sur xxxx.fr »
- Publicité Radio : « Don collecté sur facture mobile. Opérateurs compatibles sur xxxx.fr »
- Publicité Presse : « Don collecté sur facture mobile. Disponible en France métropolitaine pour les clients de Bouygues Télécom, Orange et SFR. »
- Affichage urbain : « Don collecté sur facture mobile. Disponible pour les clients de Bouygues Télécom, Orange et SFR. »
- Réseaux Sociaux : « Don collecté sur facture mobile. Disponible en France métropolitaine. Liste des opérateurs compatibles sur xxxx.fr ».

Sur la page internet de l'Organisme mentionnée ci-dessus (cf communication Télévisuelle et radio), la liste des opérateurs compatibles doit reprendre les informations indiquées dans le paragraphe *Périmètre réseaux et offres mobiles* de la page : <https://af2m.org/reserver-numero-don-sms/> .

#### 1.2 Format et position des mentions tarifaires

Les SMS-MO et SMS-MT envoyés dans le cadre du Don par SMS ne sont jamais facturés au Donateur. L'Organisme indique donc la gratuité du SMS. En revanche l'Organisme doit indiquer clairement :

- le prix de la redirection si le SMS-MT envoyé au Donateur propose une redirection vers un service télématique accessible depuis un terminal mobile.
- les mentions tarifaires de tout nouveau service promu par l'Organisme dans un SMS-MT de réponse au Donateur.

### **1.3 Toute mention du Numéro Court doit être accompagnée du montant du don s'il est unique**

Le montant du don doit toujours être accolé au Numéro Court. Il ne peut être renvoyé aux mentions tarifaires par un astérisque ou par toute autre référence croisée. La taille du montant du don doit être similaire ou au moins égale à un tiers de la taille des caractères utilisées pour le Numéro Court

### **1.4 Toute mention du Mot-clé doit être accompagnée du montant du don correspondant si plusieurs montants de dons sont proposés**

Le montant du don doit toujours être accolé au Mot-clé. Il ne peut être renvoyé aux mentions tarifaires par un astérisque ou par toute autre référence croisée. La taille du montant du don doit être similaire ou au moins égale à un tiers de la taille des caractères utilisées pour le Mot-clé.

### **1.5 Utilisation des logos des opérateurs raccordés**

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

Ex :



### **1.6 Utilisation du logo Don par SMS**

L'af2m a créé et déposé<sup>1</sup> le logo Don par SMS.



L'af2m autorise l'Organisme à utiliser le logo don par SMS uniquement dans les communications relatives au Numéro Court Don par SMS qui lui a été attribué.

<sup>1</sup> Dépôt INPI le 24/11/2016 n°16/4316976 - Classes 35, 36 et 38



L'Organisme est libre de personnaliser la couleur du logo Don par SMS pour que celui-ci puisse s'intégrer à sa charte graphique.

### **1.7 L'Organisme s'engage à :**

- Ne pas utiliser d'images ou symboles pouvant amener l'utilisateur à la confondre avec un autre Organisme.
- Ne pas utiliser d'image pouvant offenser ou choquer le grand-public et plus particulièrement les mineurs.

## **ARTICLE 2 – AUTOPROMOTION**

Le contenu d'autopromotion doit toujours indiquer à son destinataire, dans le SMS-MT, de la possibilité d'exercer son droit d'opposition à ne plus recevoir de contenus d'autopromotion de l'Organisme, par l'envoi du mot-clé STOP vers le Numéro Court du Service.

### **2.1 Mentions obligatoires pour les campagnes de relance SMS**

Dans toute communication relative au Numéro Court Don par SMS qui lui a été attribué, l'Organisme doit indiquer de manière lisible dans le SMS, les mentions suivantes :

#### **2.1.1 SMS ayant pour objectif d'inviter le donateur à faire un don par SMS**

- Nom de l'Organisme
- Montant du don (Ex. Don de 2 EUROS ou Don de 2 EUR)
- Nom de la campagne s'il s'agit de dons affectés à une campagne en particulier
- Le fait que le montant du don sera prélevé de la prochaine facture mobile ou déduit du compte prépayé mobile
- L'outil STOP SMS doit être indiqué

#### **2.1.2 SMS ayant pour objectif d'inviter le donateur à utiliser un autre canal de collecte**

- Nom de l'Organisme
- La nature du canal de collecte canaux (don sur internet, souscription de don par prélèvement...)
- L'outil STOP SMS doit être indiqué
- Liens vers le site de l'Organisme

#### **2.1.3 SMS ayant pour objectif de fournir une information au donateur**

- Nom de l'Organisme
- L'outil STOP SMS doit être indiqué
- Liens vers le site de l'Organisme

### **ARTICLE 3 – MOTS-CLES.**

#### **3.1 L'Organisme s'engage à :**

- Ne pas utiliser de mots-clés pouvant amener l'utilisateur à le confondre avec une autre Organisme (ex. Médecins qui peut faire croire que le don se fait pour l'Organisme Médecins sans frontières...)
- 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.

### **ARTICLE 4 - INFORMATIONS RELATIVES A L'IDENTIFICATION DU SERVICE ET DE L'ORGANISME**

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

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