



**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  
MUTUALISES POUR LES SERVICES DE TICKETING  
Conditions Générales de Service  
En vigueur à la date du 15 Novembre 2021**

**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.

**Prestataire :**

Désigne la société réservataire du Numéro court mutualisé, agissant auprès de l'af2m.

Il procède pour chaque service à :

- la demande de Convention de réservation auprès de l'Association
- 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 des documents exigés par l'Association, paiement des sommes dues à l'Association.
- la mise à jour des informations relatives au Fournisseur de Service 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, attribue et réserve au Prestataire pour le compte des fournisseurs 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 Prestataire et chacun des Fournisseurs de Service du dit Formulaire 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, par le biais de son Prestataire.

Lorsque le domicile des Prestataires ou le siège des Prestataires personnes morales, se trouve dans un pays autre que la France, les prestataires 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 Prestataire 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 de cette procédure, la demande sera considérée comme nulle, libérant ainsi la ressource, Numéro Court, réservée au Prestataire.

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

La réservation d'un Numéro Court par un Prestataire ne peut s'effectuer qu'auprès de l'af2m.

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

Les Numéros Courts 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 Prestataire ait l'intention de réserver et d'activer ce Numéro Court auprès des Opérateurs.

La réservation par le Prestataire d'un Numéro Court auprès de l'af2m est conditionnée :

- au paiement effectué auprès de l'af2m des frais de dossier et de redevance annuelle dont les montants, détaillés en Annexe 3 (CONDITIONS FINANCIERES)
- à la signature de la présente Convention qui vaut engagement de l'ensemble de ses articles et annexes.

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

Le Prestataire, sous condition, de notifier à l'af2m par lettre recommandée avec accusé de réception a la possibilité :

- d'abandonner à tout moment la procédure de réservation décrite en Annexe 1
- de renoncer également au Numéro Court même si la réservation est effective.

Les frais de réservation restent dus ou acquis 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 Prestataire e, ni attribution par les Opérateurs, ni activation sur le réseau des Opérateurs.

Le Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire n'a souscrit aucun contrat lié à l'attribution et à l'activation dudit Numéro Court réservé auprès des Opérateurs, le Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire 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 PRESTATAIRE

**4.1** Le Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire s'engage notamment à éviter tout risque de confusion entre lui-même et l'af2m ou les Opérateurs.

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

**4.4** Le Prestataire s'engage à respecter la réglementation en vigueur.

**4.5** Le Prestataire 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, 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 Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire souhaite associer à ce Numéro Court. Le Prestataire 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 Prestataire en raison d'antériorités existantes pour le type de service que le Prestataire souhaite associer à ce Numéro Court.

**5.3** Le Prestataire et le Fournisseur de Service sont conjointement responsables du Service qu'ils associent au Numéro Court réservé au titre des présentes. A ce titre, ils sont responsables, tant civilement que pénalement, des informations, des messages, du graphisme et, plus généralement, du contenu des SMS-MT émis à destination des Donateurs, ainsi que de l'architecture et de la nature du Service.

En cas de manquements constatés aux obligations contractuelles qui le lient à l'af2m ou aux Opérateurs, l'Organisme perdra le bénéfice de la prestation de don par SMS à partir du Numéro Court objet des présentes. Cette décision sera notifiée par un courrier recommandé à l'Organisme et au Prestataire.

**5.4** La responsabilité de l'af2m vis à vis du Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire, notamment en matière de suivi des relations contractuelles avec les Opérateurs.

## ARTICLE 7 – CONDITIONS FINANCIERES

Les sommes dues à l'af2m au titre de la Convention font l'objet de factures adressées au Prestataire. La prestation de 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 facturés à l'attribution d'un Numéro Court mutualisé par Fournisseur de Service et pour lesquels le règlement de la facture émise par l'af2m est exigible dès réception
- b) les frais de redevance annuelle (année calendaire), par Fournisseur rattaché à un numéro court  
Le règlement de cette facture doit être réalisé dans un délai maximal de 45 jours suivant la date de réception de la facture.

### 8.1 Frais de dossiers



Les frais de dossier s'appliquent à chaque demande de réservation d'un Fournisseur rattaché à un Numéro Court Mutualisé effectuée par le prestataire auprès de l'af2m. Ils sont encaissés par l'af2m dès la réception du dossier complet imprimé et signé de demande de réservation d'un Numéro Court Mutualisé (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).

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 Frais de Redevance annuelle**

La redevance annuelle s'applique :

- à chaque demande de réservation d'un Numéro Court Mutualisé effectuée par le Prestataire pour un Fournisseur de service, et
- au 1er janvier de chaque année, à tous les Numéros Courts Mutualisés réservés par le Prestataire.

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. 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.

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

La facture des frais de redevance annuelle pour la période initiale est adressée au Prestataire 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 le Prestataire dans un délai de deux (2) mois après émission de cette facture, le Prestataire recevra une relance de l'af2m.

Si le Prestataire 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 le Prestataire perd tous ses droits sur ledit Numéro Court.

Dans ce cas, il en assume l'entière responsabilité auprès des Fournisseurs de service liés au Numéro Court concerné.

En cas de non-paiement des frais de redevance annuelle, l'af2m refusera au Prestataire toute demande d'ouverture d'un nouveau service pour l'ensemble des offres gérées par l'af2m.

## **8.4 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 le Prestataire.

L'af2m notifiera au contact permanent du Prestataire, 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 pour une durée indéterminée à compter de la date de signature du Formulaire de demande de réservation d'un Numéro Court Mutualisé et du paiement effectué auprès de l'af2m des frais de dossier et de redevance annuelle Elle prend fin de plein droit lorsque le Prestataire perd ses droits sur le Numéro Court Mutualisé qu'il a réservé au titre des présentes.

#### **ARTICLE 9 – CESSION**

Le Prestataire 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 Mutualisé sans l'accord exprès, préalable et écrit de l'ensemble des Organismes liés au Numéro Court et validation de la demande par 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.

Le Prestataire peut à tout moment résilier la présente Convention en envoyant une lettre avec accusé de réception à l'af2m indiquant son souhait de résilier. Le Prestataire 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 le Prestataire, par lettre simple ou par email, au minimum 15 jours à l'avance à l'exception des évolutions concernant les conditions financières qui feront l'objet d'un envoi avec accusé de réception. Passé ce délai, pendant lequel le Prestataire peut résilier la Convention, le Prestataire 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 TICKETING 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 Services 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. Le Prestataire devra, sans délai, se conformer aux nouvelles versions des Recommandations sur les Services 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**

Le Prestataire fait sien tout litige qui pourrait intervenir dans le cadre de la présente Convention avec un des Fournisseurs de Service notamment l'arrêt de la prestation pour le dit Fournisseur de Service et ce en cas de résiliation du Numéro Court pour quelque motif que ce soit.

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**

Les parties s'engagent respectivement à collecter et traiter les informations présentant un caractère personnel dans le respect du Règlement (UE) 2016 /679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données) abrogeant la directive 95/46/CE, le cas échéant, les textes adoptés par l'Union Européenne et les lois locales pouvant s'appliquer aux Données personnelles traitées dans le cadre de la Convention.

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 Fournisseurs de Service réservataires et à publier les données relatives aux Fournisseurs de Service figurant dans leurs Formulaires d'ouverture de Ticketing par SMS.

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 via son Prestataire 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 Prestataire 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 Prestataire dans ses documents contractuels et ses systèmes d'information, afin d'identifier le Prestataire de façon commune avec l'af2m.

#### 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) .

Un Shortcode de Ticketing mutualisé est limité à 25 Fournisseurs de Service.

## 1. Demande de réservation

Elle se décompose en 3 étapes :

- Le Prestataire prend connaissance des Conditions Générales de Service Ticketing par SMS. Le Prestataire complète et envoie la version électronique du Formulaire de Réservation (FIS) pour les services de ticketing ([disponible sur le site af2m.fr](http://disponible%20sur%20le%20site%20af2m.fr)) par mail à [info@af2m.org](mailto:info@af2m.org) avec pour objet du mail : SMS – Réservation d’un numéro court mutualisé pour les services de ticketing
- Le Prestataire 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 nouveaux Prestataires français (ou une preuve équivalente de l’enregistrement du Prestataire 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 Prestataire 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 pour répondre et traiter les demandes et les réclamations des utilisateurs du service.

En validant le Formulaire de Réservation (FIS), le Prestataire certifie l’exactitude des informations fournies, et accepte les Conditions Générales du Service Ticketing mutualisé 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 mutualisés  
3-5 rue Joseph Sansboeuf  
75008 PARIS

Le Prestataire 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 Prestataire.

## 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 plusieurs Prestataires déposent une demande de réservation pour un des Numéros Courts mutualisés disponibles, la détermination du Prestataire à qui la réservation du Numéro Court concerné sera attribuée est effectuée selon l'ordre d'arrivée des dossiers.

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

- La version imprimée du Formulaire d'ouverture d'un numéro court de ticketing mutualisé et des documents joints (indiqués dans ce même formulaire) datés, paraphés et signés.
- Le règlement des frais de dossier et de la redevance annuelle, par chèque, à l'ordre de l'af2m – à : 3-5 rue Joseph Sansboeuf 75008 PARIS

A réception de ces documents, les frais de réservation seront encaissés par l'af2m, le Numéro Court attribué sera gelé chez les Opérateurs.

En parallèle, le prestataire crée une fiche de service sur l'Extranet af2m <https://extranetafmm.fr> afin de soumettre son service à validation.

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

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

Le respect des règles indiquées ci-après ne dégage pas le Prestataire et 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 accessible 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.surmafature.fr](http://www.surmafature.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 de ticketing Mutualisé par Fournisseur de service

Redevance annuelle : 300€ HT par Fournisseur de Service raccordé à un numéro de Ticketing Mutualisé