

Grâce à www.infoconso-multimedia.fr, les consommateurs disposent de tous les outils pour pouvoir comprendre et maîtriser leurs achats de services ou contenus multimédia via les solutions de paiement SMS+ et Internet+ sur facture Internet ou mobile.

ACCOMPAGNER PAS À PAS

La principale mission du site infoconso-multimedia.fr est d'accompagner les consommateurs dans leurs démarches visant à maîtriser leurs achats et abonnements multimédia effectués via les solutions de paiement sur facture opérateurs.



Le site infoconso-multimedia.fr guide les consommateurs qui souhaitent **se désabonner d'un service multimédia** ou **désactiver les solutions Internet+, SMS+ et Gallery** dans l'espace client en ligne de leur opérateur mobile ou fournisseur d'accès Internet.



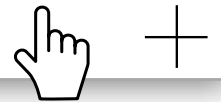
Comment se désabonner d'un service ou contenu multimédia ?

Infoconso-multimédia.fr vous accompagne pas à pas dans cette démarche.

[en savoir +](#)

Infos pratiques

Comment désactiver les solutions Internet+, SMS+ et Gallery ?



1

Les parcours sont adaptés selon le profil de l'utilisateur (Opérateur, forfait ou carte prépayée, démarche souhaitée,...)



free



2

Les pages des espaces clients en ligne sont reproduites à l'identique



3

Des liens directs vers les portails des opérateurs sont présents sur chaque parcours - permettant ainsi aux consommateurs d'effectuer la démarche en même temps sur leur espace client





METTRE LES CONSOMMATEURS EN RELATION AVEC LES BONS INTERLOCUTEURS

Le commerce des services et contenus multimédia compte plusieurs intervenants. Ainsi, il est important que le consommateur souhaitant contester un achat ou un abonnement, ou étant juste à la recherche d'une information, soit en capacité d'identifier celui qui pourra le mieux répondre à sa problématique.

LES OPÉRATEURS : Pour mieux comprendre sa facture

Le consommateur peut retrouver sur le site le lien direct vers l'espace client en ligne de son opérateur ou fournisseur d'accès Internet.

Les coordonnées des services d'assistance des opérateurs et fournisseurs d'accès à Internet sont facilement accessibles pour les consommateurs qui souhaitent obtenir des informations complémentaires au site.

LES ÉDITEURS DE SERVICES : Pour obtenir des informations sur un service, ou pour contester un achat ou un abonnement

Un annuaire des services clients des Éditeurs de contenu et services multimédia est mis à disposition des utilisateurs afin de favoriser un échange direct entre les commerçants et les consommateurs.

4. Identifiez votre cas

Je reçois régulièrement des SMS venant d'un numéro court à 5 chiffres

Je suis facturé de manière régulière (toutes les semaines, tous les mois) pour un service « Gallery » ou « Internet+ »

Je suis facturé de petits montants de manière régulière (toutes les semaines, tous les mois...) mais je ne sais pas pourquoi

Je reçois régulièrement des SMS sur mon téléphone, me demandant d'appeler un numéro commençant par 08 ou d'envoyer un SMS vers un numéro court à 5 chiffres

Mon cas n'est pas décrit, je souhaite contacter mon opérateur



J'ai des questions sur
un service ou
contenu multimédia :
qui dois-je contacter ?



UN MOTEUR DE RECHERCHE DÉDIÉ À

1 >> je renseigne le n° court du service

2 >> je retrouve les coordonnées de son éditeur.

Identification de l'éditeur d'un numéro court SMS+

Pour connaître le nom et les coordonnées de l'éditeur d'un numéro SMS+, renseignez ci-dessous le numéro :

88XXX

OK



88XXX

Vous trouverez ci-dessous les informations de l'éditeur de ce numéro court :

Nom Éditeur de service : Multimédia

Adresse : Rue de Loire

Code postal : 75009

Ville : Paris Cedex 9

Téléphone : 01 42 36 54 XX

Adresse email : clients@multimedia.com

Il s'agit d'un service à l'abonnement.
pour vous désinscrire de ce numéro, envoyez STOP au 88XXX



INFORMER LE PLUS GRAND NOMBRE DE CONSOMMATEURS

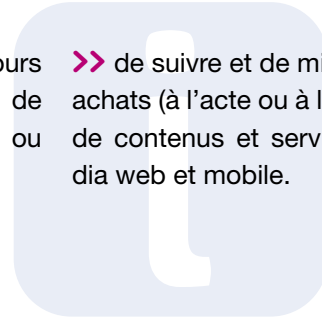
Infoconso-multimedia.fr est conçu pour porter une information pédagogique, claire et pratique aux consommateurs sur les solutions de paiement sur facture mobile ou Internet

Il leur permet :

>> de trouver les informations essentielles sur les solutions SMS+, Internet+ et Gallery : présentation de ces solutions de paiement ainsi que des services et contenus délivrés par les Éditeurs de service.

>> de comprendre les parcours d'achats avec les solutions de paiement sur facture mobile ou Internet grâce à des vidéos.

>> de suivre et de mieux gérer ses achats (à l'acte ou à l'abonnement) de contenus et services multimédia web et mobile.



Les solutions de paiement sur facture

Internet+ SMS+ GALLERY



Les questions les plus fréquentes



Comment maîtriser ma consommation de services ou contenus multimédia ?



SMS+
DANS VOTRE
QUOTIDIEN

QU'EST-CE QU'UN
CONTENU OU UN SERVICE
MULTIMÉDIA PAYANT ?

COMMENT ACHETER
DES SERVICES OU CONTENUS
MULTIMÉDIA
EN TOUTE TRANQUILLITÉ ?

SMS NON-SOLLICITÉS,
COMMENT
ME PROTÉGER ?



Le site infoconso-multimedia.fr est facilement accessible grâce à un référencement optimal (lien présent sur les portails des opérateurs mobiles et Internet et sur les sites des Éditeurs de service, liens sponsorisés Google, ...)



Association Française
AFMM
du Multimédia Mobile

CONTACTS DÉONTOLOGIE

Tél : 01 42 97 97 33
Email : deontologie@afmm.fr
Site : www.afmm.fr
2, rue de Clichy 75009 Paris

RETROUVEZ PLUS D'INFORMATIONS EN VIDÉO AVEC LE NUMÉRO DE CONSOMAG :

« Les services sur mobiles : maîtrisez-les ! »
<http://www.infoconso-multimedia.fr/video/#consomag>



sont membres de l'AFMM