



SIGNALÉTIQUE SVA

Charte d'application graphique

VERSION 3 – JANVIER 2018

Sommaire

La signalétique des numéros de Services à Valeur Ajoutée (SVA)	p.3	Services de mise en relation	p.18-19
3 familles de numéros SVA	p.4	Listes de numéros	p.20-21
Tarification gratuite (Service & appelgratuits)	p.5-9	Numéros courts et formats spécifiques	p.22-23
Les versions couleurs	p.5	Numéros courts de portails d'accueil	p.24-25
Utilisation sur fond	p.7	Limite de lisibilité	p.26-28
La personnalisation du numéro	p.9	Exemples d'interdits	p.29-31
Tarification banalisée (Service gratuit + prix appel)	p.9-12	Cas particuliers	p.32-36
Les versions couleurs	p.10	Sur écran TV	p.33
Utilisation sur fond	p.11	En impression	p.34
La personnalisation du numéro	p.12	Sur le Web & dans des applications	p.35
Tarification majorée (Service payant + prix appel)	p.13-17	En radio & tout support audio	p.36
Les versions couleurs	p.14	Listing des fichiers sources	p.37
Utilisation sur fond	p.15		
La personnalisation du numéro	p.16		
La personnalisation des mentions	p.17		

La signalétique des numéros SVA

Le modèle tarifaire des numéros de Services à Valeur Ajoutée (SVA) a pour objectif de garantir aux consommateurs un accès simple à l'information et une lisibilité tarifaire optimale. Dans ce cadre, un travail de création d'une signalétique des SVA a été engagé à l'initiative de l'Association SVA+ (fusionnée avec l'AFMM), avec l'ensemble des parties prenantes : l'ARCEP, la DGE, la DGCCRF ⁽¹⁾ et les associations de consommateurs.

La signalétique permet de distinguer prix de l'appel / prix du service et s'articule autour de 3 familles de SVA favorisant la gestion de tous les cas :

- **Le service et l'appel gratuits,**
- **Le service gratuit et l'appel payant,**
- **Le service et l'appel payants** (avec des variantes de prix possibles pour le service, très nettement affichées).

Cette charte présente l'ensemble des principes, règles et exceptions, régissant cette nouvelle signalétique, permettant une application sur tous les médias et supports hors média (numérique et packaging compris). L'AACC, l'ARPP et l'UDA ⁽²⁾ ont été consultées à tous les stades d'élaboration de cette charte et la promouvront auprès de leurs adhérents.

Nous vous en souhaitons une bonne découverte et une bonne utilisation et vous invitons à vous référer aux règles déontologiques SVA de l'AFMM (afmm.fr) pour prendre connaissance de l'ensemble des conditions tarifaires.

IMPORTANT : cette charte s'applique uniquement aux numéros SVA.

Elle ne peut en aucun cas être utilisée pour les numéros interpersonnels et notamment les numéros en 09.

1) Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), Direction Générale des Entreprises (DGE), Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)

2) Association des Agences-Conseils en Communication (AACC), Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARRP), Union Des Annonceurs (UDA)

A propos de la réforme :

L'ARCEP a adopté, le 17 juillet 2012, une décision réformant les principes de la tarification des appels effectués vers des numéros courts ou spéciaux qui correspondent à ce qu'on appelle les services à valeur ajoutée : il s'agit de numéros permettant d'accéder, par exemple, à des prévisions météorologiques, à des services de vente à distance, ou bien encore à des services publics.

Cette réforme a conduit à :

- ◆ adopter un modèle de tarification du marché de détail de ces services, dit "C+S", comprenant deux composantes : le tarif de la communication (C), identique à celui des appels vers les numéros fixes, et celui du service (S), défini par son éditeur.
- ◆ étendre la gratuité des appels auparavant limitée au départ des fixes, aux appels au départ des mobiles.

3 catégories tarifaires de numéros SVA

Tarifcation gratuite

0 800 134 426

**Service & appel
gratuits**

Tarifcation banalisée

0 809 100 114

**Service gratuit
+ prix appel**

Tarifcation majorée

0 825 200 014

**Service 0,15 € / min
+ prix appel**

Les fichiers informatiques sources vous permettant de personnaliser vos numéros sont fournis dans des formats convenant à tous types de supports :

- ◆ en vectoriel (.ai)
- ◆ en pixel (.psd)
- ◆ en version bureautique (.ppt)

Tarification gratuite

(Service & appel gratuits)

Les versions couleurs

Il est interdit d'utiliser une autre couleur ou une variante de la couleur du cartouche. Les couleurs utilisables sont obligatoirement les références CMJN, PANTONE, RVB et HEXADECIMALE indiquées ci-dessous :

Police de caractères et couleur : **ARIAL BOLD**

▶ Quadrichromie : **C60 J100** ▶ Pantone : **376 C** ▶ RVB : **R120 V180 B30** ▶ Hexadécimale : **78b41e**

En dégradé couleur

0 800 134 426 Service & appel
gratuits

Cette version est à utiliser en priorité. Elle est obligatoire pour les impressions en quadrichromie (magazines, documents commerciaux) et sur écran.

En couleur sans dégradé

0 800 134 426 Service & appel
gratuits

Elle est obligatoire lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 ou lorsque la résolution de l'écran ne permet pas une bonne lisibilité.

En aplat pantone

0 800 134 426 Service & appel
gratuits

Cette version convient pour les impressions en tons directs (par exemple marquage sur objet publicitaire).

En aplat noir

0 800 134 426 Service & appel
gratuits

Elle ne peut être utilisée que lorsque l'impression est en noir et blanc. Elle ne doit pas être utilisée sur écran.

En défonce

0 800 134 426 Service & appel
gratuits

Elle ne peut être utilisée que lorsque l'impression est en couleur. Elle ne doit pas être utilisée sur écran.

Exemple sur fond monochrome bleu : Exemple sur fond blanc

INFORMATIONS CONSOMMATEURS :

0 800 134 426 Service & appel
gratuits

INFORMATIONS CONSOMMATEURS :

0 800 134 426 Service & appel
gratuits

Utilisation sur fond

Le cartouche signalétique a été créé de façon à ce que les informations (numéro et mentions légales) restent lisibles sans artifice, quel que soit le fond sur lequel il se trouve, y compris un fond de couleur proche.
Seule exception : l'utilisation de la version sans dégradé est interdite sur un fond de référence couleur identique ou trop voisine.

Sur fond clair



Sur fond sombre



Sur fond vert



La personnalisation du numéro

Seul le numéro de téléphone est personnalisable. Il est strictement interdit de modifier l'onglet des mentions légales.

La typographie utilisée est l'Arial, la plus commune à tous les systèmes informatiques pour une plus grande compatibilité. Il est formellement interdit d'utiliser toute autre typographie. Dans les versions couleur, le numéro doit toujours apparaître en vert.

Dans les fichiers informatiques fournis, il suffit de remplacer le numéro factice par le numéro adéquat.

Police de caractères et couleur : **ARIAL BOLD**

► Quadrichromie : **C60 J100**

► Pantone : **376 C**

► RVB : **R120 V180 B30**

► Hexadécimale : **78b41e**

La composition du numéro :

0 800 134 426

Service & appel
gratuits

← Onglet mentions
légales

Quelle que soit la répartition des chiffres,
le numéro est centré dans la hauteur et la largeur du cartouche blanc.

08 00 134 426

Service & appel
gratuits

08 00 13 44 26

Service & appel
gratuits

0 800 13 44 26

Service & appel
gratuits

Tarifification banalisée

(Service gratuit + prix appel)

Les versions couleurs

Il est interdit d'utiliser une autre couleur ou une variante de la couleur du cartouche. Les couleurs utilisables sont obligatoirement les références CMJN, PANTONE, RVB et HEXADECIMALE indiquées ci-dessous :

Police de caractères et couleur : **ARIAL BOLD**

▶ Quadrichromie : **C50 M40 J30** ▶ Pantone : **7544 C** ▶ RVB : **R145 V145 B155** ▶ Hexadécimale : **91919b**

En dégradé couleur

0 809 100 114 Service gratuit
+ prix appel

Cette version est à utiliser en priorité. Elle est obligatoire pour les impressions en quadrichromie (magazines, documents commerciaux) et sur écran.

En couleur sans dégradé

0 809 100 114 Service gratuit
+ prix appel

Elle est obligatoire lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 ou lorsque la résolution de l'écran ne permet pas une bonne lisibilité.

En aplat pantone

0 809 100 114 Service gratuit
+ prix appel

Cette version convient pour les impressions en tons directs (par exemple marquage sur objet publicitaire).

En aplat noir

0 800 134 426 Service gratuit
+ prix appel

Elle ne peut être utilisée que lorsque l'impression est en noir et blanc. Elle ne doit pas être utilisée sur écran.

En défonce

0 800 134 426 Service gratuit
+ prix appel

Elle ne peut être utilisée que lorsque l'impression est en une couleur. Elle ne doit pas être utilisée sur écran.

Exemple sur fond monochrome bleu : Exemple sur fond blanc

INFORMATIONS CONSOMMATEURS :
0 800 134 426 Service gratuit
+ prix appel

INFORMATIONS CONSOMMATEURS :
0 800 134 426 Service gratuit
+ prix appel

Service gratuit
+ prix appel

Utilisation sur fond

Le cartouche signalétique a été créé de façon à ce que les informations (numéro et mentions légales) restent lisibles sans artifice, quel que soit le fond sur lequel il se trouve, y compris un fond de couleur proche.
Seule exception : l'utilisation de la version sans dégradé est interdite sur un fond de référence couleur identique ou trop voisine.

Sur fond clair

0 809 100 114

Service gratuit
+ prix appel

0 809 100 114

Service gratuit
+ prix appel

Sur fond sombre

0 809 100 114

Service gratuit
+ prix appel

0 809 100 114

Service gratuit
+ prix appel

Sur fond gris

0 809 100 114

Service gratuit
+ prix appel

0 809 100 114

Service gratuit
+ prix appel

La personnalisation du numéro

Seul le numéro de téléphone est personnalisable. Il est strictement interdit de modifier l'onglet des mentions légales.

La typographie utilisée est l'Arial, la plus commune à tous les systèmes informatiques pour une plus grande compatibilité. Il est formellement interdit d'utiliser toute autre typographie. Dans les versions couleur, le numéro doit toujours apparaître en gris.

Dans les fichiers informatiques fournis, il suffit de remplacer le numéro factice par le numéro adéquat.

Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD

▶ Quadrichromie : C50 M40 J30

▶ Pantone : 7544 C

▶ RVB : R145 V145 B155

▶ Hexadécimale : 91919b

La composition du numéro :

0 809 100 114

Service gratuit
+ prix appel

← Onglet mentions
légales

Quelle que soit la répartition des chiffres,
le numéro est centré dans la hauteur et la largeur du cartouche blanc.

08 09 100 114

Service gratuit
+ prix appel

08 09 10 00 1 4

Service gratuit
+ prix appel

0 809 10 00 14

Service gratuit
+ prix appel

Tarifification majorée

(Service payant + prix appel)

Les versions couleurs

Il est interdit d'utiliser une autre couleur ou une variante de la couleur du cartouche. Les couleurs utilisables sont obligatoirement les références CMJN, PANTONE, RVB et HEXADECIMALE indiquées ci-dessous :

Police de caractères et couleur : **ARIAL BOLD**

▶ Quadrichromie : **C35 M100 N10** ▶ Pantone : **2415 C** ▶ RVB : **R165 V15 B120** ▶ Hexadécimale : **a50f78**

En dégradé couleur

0 825 200 014

Service 0,15 € / min
+ prix appel

Cette version est à utiliser en priorité. Elle est obligatoire pour les impressions en quadrichromie (magazines, documents commerciaux) et sur écran.

En couleur sans dégradé

0 825 200 014

Service 0,15 €/min
+ prix appel

Elle est obligatoire lorsque la trame d'impression est inférieure à 150 ou lorsque la résolution de l'écran ne permet pas une bonne lisibilité

En aplat pantone

0 825 200 014

Service 0,15 €/min
+ prix appel

Cette version convient pour les impressions en tons directs (par exemple marquage sur objet publicitaire).

En aplat noir

0 825 200 014

Service 0,15 €/min
+ prix appel

Elle ne peut être utilisée que lorsque l'impression est en noir et blanc. Elle ne doit pas être utilisée sur écran.

En défonce

0 825 200 014

Service 0,15 €/min
+ prix appel

Elle ne peut être utilisée que lorsque l'impression est en une couleur. Elle ne doit pas être utilisée sur écran.

Exemple sur fond monochrome bleu Exemple sur fond blanc

INFORMATIONS CONSOMMATEURS :

0 800 134 426

Service 0,15 €/min
+ prix appel

INFORMATIONS CONSOMMATEURS :

0 800 134 426

Service 0,15 €/min
+ prix appel

Utilisation sur fond

Le cartouche signalétique a été créé de façon à ce que les informations (numéro et mentions légales) restent lisibles sans artifice, quel que soit le fond sur lequel il se trouve, y compris un fond de couleur proche.
Seule exception : l'utilisation de la version sans dégradé est interdite sur un fond de référence couleur identique ou trop voisine.

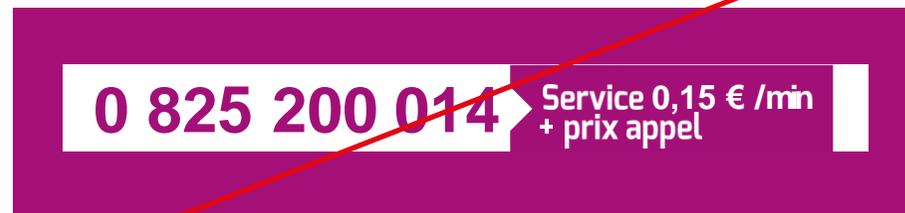
Sur fond clair



Sur fond sombre



Sur fond framboise



**Service payant
+ prix appel**

La personnalisation du numéro

Seul le numéro de téléphone est personnalisable. Il est strictement interdit de modifier l'onglet des mentions légales.

La typographie utilisée est l'Arial, la plus commune à tous les systèmes informatiques pour une plus grande compatibilité. Il est formellement interdit d'utiliser toute autre typographie. Dans les versions couleur, le numéro doit toujours apparaître en framboise.

Dans les fichiers informatiques fournis, il suffit de remplacer le numéro factice par le numéro adéquat.

Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD

► Quadrichromie : C35 M100 N10 ► Pantone : 2415 C ► RVB : R165 V15 B120 ► Hexadécimale : a50f78

La composition
du numéro :

0 825 200 014

Service 0,15 €/min
+ prix appel

← Onglet mentions
légales

Quelle que soit la répartition des chiffres,
le numéro est centré dans la hauteur et la largeur du cartouche blanc.

0 825 200 014

Service 0,50 €/min
+ prix appel

0 825 20 00 14

Service 0,50 € /appel
+ prix appel

08 25 20 00 14

Service 0,50 € /appel
+ prix appel

Personnalisation des mentions légales

Seule la partie tarifaire est personnalisable, la typographie utilisée est obligatoirement l’Arial.

Les mots “Service” et “+ prix appel” sont fixes, composés dans une typographie spécifique. Il est interdit de les modifier. Il est possible d’exprimer le tarif à la minute ou à l’appel.

La largeur de l’onglet des mentions légales est susceptible de varier en fonction du texte.

Dans les fichiers informatiques fournis, il suffit de remplacer la tarification factice par la tarification adéquate puis d’ajuster la largeur de l’onglet comme suit :



La distance entre la dernière lettre et le bord droit de l’onglet (x) est égale à la largeur du débord blanc (y) (soit 0,25 x la hauteur de l’onglet framboise)



Services de mise en relation

(Service et appel gratuits)
(Service gratuit + prix appel)
(Service payant + prix appel)

Personnalisation

Seuls le numéro et le nom du service sont personnalisables. Il est strictement interdit de modifier l'onglet des mentions légales. La typographie utilisée est l'Arial, la plus commune à tous les systèmes informatiques pour une plus grande compatibilité. Il est formellement interdit d'utiliser toute autre typographie. Dans les versions couleur, le numéro et le nom du service doivent toujours apparaître la couleur du modèle tarifaire.

Dans les fichiers informatiques fournis, il suffit de remplacer le numéro et le nom de service factices par le numéro et le nom de service adéquats, puis d'adapter la largeur des cartouches.

- Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD**
 - ▶ Quadrichromie : C35 M100 N10
 - ▶ Pantone : 2415 C
 - ▶ RVB : R165 V15 B120
 - ▶ Hexadécimale : a50f78
- Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD**
 - ▶ Quadrichromie : C50 M40 J30
 - ▶ Pantone : 7544 C
 - ▶ RVB : R145 V145 B155
 - ▶ Hexadécimale : 91919b
- Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD**
 - ▶ Quadrichromie : C60 J100
 - ▶ Pantone : 376 C
 - ▶ RVB : R120 V180 B30
 - ▶ Hexadécimale : 78b41e

La composition du numéro et du nom du service :

Service de Mise en Relation

0 825 200 014 Service 0,15 €/min
+ prix appel

Service de Mise en Relation

0 825 200 014

Service 0,06 €/min + prix appel

Listes de Numéros

(Service et appel gratuits)
(Service gratuit + prix appel)
(Service payant + prix appel)

Listes de Numéros

Il est possible de regrouper plusieurs numéros, exclusivement de même typologie tarifaire, dans un même cartouche.

Service abonnement

0 800 134 426

Service après-vente

0 800 134 426

Service commande

0 800 134 426

Service & appel gratuits

0 809 100 114

0 809 100 114

0 809 100 114

Service gratuit + prix appel

Météo

0 825 200 014

Actualités

0 825 200 014

Service 0,15 € /min
+ prix appel

Numéros courts & formats spécifiques

(Service et appel gratuits)
(Service gratuit + prix appel)
(Service payant + prix appel)

Numéros courts & formats spécifiques

Numéros courts 4 ou 6 chiffres

Vous trouverez dans les fichiers informatiques sources des déclinaisons de cartouches adaptées aux cas suivants :

30XX	Service & appel gratuits
39XX	Service gratuit + prix appel
39XX	Service 0,15 €/min + prix appel
118 XYZ	Service 1,50 € + 1,50 €/min + prix appel
118 XYZ	Service 1,50 € + 1,50 €/min + prix appel

Format international

Vous trouverez dans les fichiers informatiques sources des déclinaisons de cartouches adaptées aux cas suivants :

+33 800 134 426	Service & appel gratuits
+33 809 100 114	Service gratuit + prix appel
+33 825 200 014	Service 0,15 €/min + prix appel

Numéro Fax

0 800 134 426	Service FAX & appel gratuits
0 809 100 114	Service FAX gratuit + prix appel
0 825 200 014	Service FAX 0,15 €/min + prix appel

Numéros courts de portails d'accueil

(Service et appel gratuits)

(Service gratuit + prix appel)

(Service payant + prix appel)

Les versions couleurs

Il est interdit d'utiliser une autre couleur ou une variante de la couleur du cartouche. Les couleurs utilisables sont obligatoirement les références CMJN, PANTONE, RVB et HEXADECIMALE indiquées ci-dessous :

	Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD	▶ Quadrichromie : C35 M100 N10	▶ Pantone : 2415 C	▶ RVB : R165 V15 B120	▶ Hexadécimale : a50f78
	Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD	▶ Quadrichromie : C50 M40 J30	▶ Pantone : 7544 C	▶ RVB : R145 V145 B155	▶ Hexadécimale : 91919b
	Police de caractères et couleur : ARIAL BOLD	▶ Quadrichromie : C35 M100 N10	▶ Pantone : 2415 C	▶ RVB : R165 V15 B120	▶ Hexadécimale : a50f78

En dégradé couleur



Version à utiliser en priorité. Obligatoire pour les impressions en documents commerciaux) et sur écran

En couleur sans dégradé



Obligatoire si la trame d'impression est inférieure à 150 ou si la résolution de l'écran ne permet pas une

En aplat pantone



Cette version convient pour les impressions en tons directs (par exemple marquage sur objet publicitaire).

En aplat noir



Ne peut être utilisé que lors d'impression en noir et blanc. Ne pas

En défonce



A n'utiliser qu'en impression monochrome excepté toute nuance de vert et gris. Ne pas

Exemple sur fond monochrome bleu

Exemple sur fond blanc



INFORMATIONS CONSOMMATEURS :



Limite de Lisibilité

(Service et appel gratuits)
(Service gratuit + prix appel)
(Service payant + prix appel)

Limite de lisibilité

Le cartouche signalétique a été conçu pour que la mention légale reste lisible même en petit format. Toutefois, il est recommandé de ne pas descendre au-dessous d'une taille minimale.

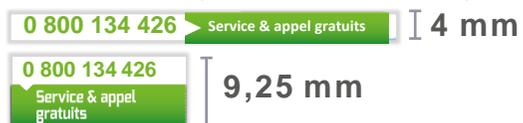
En impression

Hauteur minimale du bloc signalétique : 5,5 mm, ce qui correspond à des mentions légales en corps 6 et un numéro en corps 11.



Si toutefois le cartouche doit être encore réduit, il existe deux variantes de forme qui permettent de garder des mentions légales lisibles.

Attention à ne pas descendre en-deçà de ces limites :



Sur écran

Pour une lisibilité optimum, il est préférable d'utiliser la version sans dégradé.

Hauteur minimale du bloc signalétique : 25 px pour une résolution d'écran de 72 dpi ⁽¹⁾



Si toutefois le cartouche doit être encore réduit, il existe deux variantes de forme qui permettent de garder des mentions légales lisibles.

Attention à ne pas descendre en-deçà de ces limites :



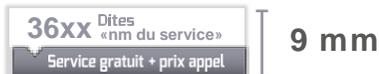
⁽¹⁾ Dans le cas d'écran de petite dimension à définition élevée, le cartouche devra avoir une taille minimale de 25 pixels de haut (respectivement 43px), multiplié par le facteur de la densité de l'écran / 72dpi. Par exemple, sur un smartphone doté d'un écran de 2,560 x 1,440 pixels avec une résolution de 577 point par pouce, le cartouche devra être d'une hauteur minimale de $25 \times 577/72$, soit 200 pixels (respectivement 345px). De manière générale, la petite dimension de la mention tarifaire ne devra jamais être inférieure à 1/10e de la plus petite dimension de l'écran.

Limite de lisibilité

Le cartouche signalétique a été conçu pour que la mention légale reste lisible même en petit format. Toutefois, nous recommandons de ne pas descendre au-dessous d'une taille minimale.

En impression

Hauteur minimale du bloc signalétique : 9mm
ce qui correspond à des mentions légales en corps 6
et un numéro en corps 11



Sur écran

Pour une lisibilité optimum, il est préférable d'utiliser la version sans dégradé
Hauteur minimale du bloc signalétique : 40 px
pour une résolution d'écran de 72 dpi.



Exemples d'interdits

Exemples d'interdits 1/2

- ▶ Il est interdit d'utiliser une autre couleur que celle préconisée dans la charte, au risque de créer de la confusion dans la reconnaissance des familles de numéros SVA.



- ▶ Il est interdit d'utiliser d'autres typographies que celle préconisée.
Il est interdit de modifier la typographie de l'onglet des mentions légales.



- ▶ Il est interdit de modifier l'aspect et les proportions du cartouche.



Exemples d'interdits 2/2

- ▶ Il est interdit de composer son propre cartouche ou d'y ajouter des éléments.



- ▶ Il est interdit d'utiliser sur un fond vert la version en défonce des numéros et numéros courts mutualisés « Service gratuit + prix appel »



- ▶ Il est interdit d'utiliser sur un fond vert ou gris la version en défonce des numéros et numéros courts mutualisés « Service payant + prix appel »



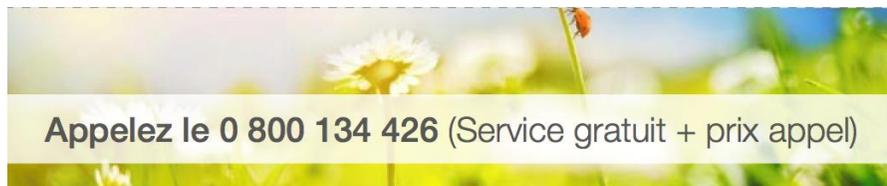
Les cas particuliers

Sur écran TV

Dans le cadre d'une publicité TV ou d'une bannière publicitaire web, lorsque le numéro SVA est l'objet principal de la communication et que sa mise en valeur nécessite un graphisme spécifique, il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée. Mais le numéro SVA ne peut en aucun cas s'affranchir des mentions légales d'information tarifaire. Il doit apparaître à l'écran dans une police adaptée et de façon lisible dans des conditions normales de lecture (sur le même écran ou sur un écran suivant avec les mentions légales) et au format de la présente charte, si le numéro n'est pas l'identité du service, sans préjudice de l'application de la Recommandation **Mentions et renvois** de l'ARPP.

Dans le cadre d'une publicité TV ou d'une bannière publicitaire web, lorsque le numéro SVA revêt un caractère "accessoire" à la communication (ex : utilisation en plan final), il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée. Dans ce cas, l'information tarifaire doit apparaître selon l'une des modalités suivantes, ou les deux combinées, sans préjudice de l'application de la Recommandation **Mentions et renvois** de l'ARPP :

- Par la reprise des libellés exacts des mentions (exemple : service xxx €/min + prix appel), à proximité du numéro, dans une police adaptée et de façon lisible dans des conditions normales de lecture.
- Par l'intégration de la signalétique chartée dans le bandeau de mentions légales défilant en bas de l'écran.



Dans le cadre d'un programme TV, il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée, avec pour obligation stricte de faire apparaître l'information tarifaire dans une taille de caractère identique au numéro de téléphone.

En impression

Lorsque le numéro SVA est l'objet principal de la communication et que sa mise en valeur nécessite un graphisme spécifique, il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée. Mais le numéro SVA ne peut en aucun cas s'affranchir des mentions légales d'information tarifaire. Il doit apparaître sur le support de communication dans une police adaptée et de façon lisible dans des conditions normales de lecture (par exemple, en bas de page avec les mentions légales) et au format de la présente charte si le numéro n'est pas l'identité du service, sans préjudice de l'application de la Recommandation **Mentions et renvois** de l'ARPP.



Pour les supports qui, de par leur format, ne permettent pas l'insertion de la signalétique, le numéro doit être composé de la façon suivante :

- ➤ **0 800 134 426 (Service & appel gratuits)**
- ➤ **0 809 100 114 (Service gratuit + prix appel)**
- ➤ **0 825 200 014 (Service 0,15 €/min + prix appel)**

Pour les encarts publicitaires, le numéro doit figurer dans un bandeau fond blanc/texte noir bien distinct, et la mention tarifaire devra apparaître en Arial corps 5 minimum avec une échelle horizontale réduite à 75% maximum.

En cas de contrainte d'affichage du sigle €, il est possible d'écrire "EUROS" en toutes lettres, ou d'utiliser un "E" en majuscule.

Sur le Web & dans des applications

Dans le cas de l'utilisation d'un bouton d'appel ou de toute technique visant à générer un appel vers un numéro SVA à Tarification Majorée depuis une page web, une application, ou tout autre outil équivalent, l'information tarifaire conforme à la présente charte SVA doit être intégrée ou accolée de manière insécable à chaque bouton générant l'appel.

Quand le numéro de SVA représente l'identité de la marque en tant que telle (par exemple services de portails sous marques 3BPQ ou annuaires sous marque 118) et qu'il n'incite en aucun à l'appel vers ce numéro – c'est à dire que le service est rendu directement sur le site web sans nécessiter un appel vers le numéro SVA - il est possible de s'affranchir de la signalétique chartée. Cependant, **toute mention de quelque nature suscitant l'appel vers ce numéro** est implicitement considérée comme une publicité ne bénéficiant d'aucune exemption à la signalétique chartée pour chacune des mentions de ce numéro. La mention tarifaire doit être impérativement visible dès la première partie visible de la page, en particulier dans le cas d'un smartphone, pour lequel l'utilisateur ne doit pas avoir à faire défiler la page afin de trouver le tarif.

Pour les SMS limités à 140 caractères, il est possible de s'affranchir des mots "Service" et "prix". (Twitter n'est plus concerné, étant étendu à 280 caractères)

En radio & tout support audio

Dans le cadre d'une publicité radio, le message doit impérativement citer les mentions légales associées à la typologie de numéro de téléphone :

➤ **Service et appel gratuits :**

“Appelez nous au 0 800 134 426, Service et appel gratuits”

➤ **Service gratuit + prix appel :**

“Appelez vite le 0 809 100 114, Service gratuit + prix appel”

➤ **Service payant + prix appel :**

“Contactez le 0 825 200 014, Service payant 0,15€/min + prix appel”

Listing des fichiers sources

	.ai	.psd	.ppt
Tarification gratuite (Service et appel gratuit) :			
CMJN	X		
RVB	X	X	X
CMJN simplifié	X		
RVB simplifié	X	X	X
Pantone	X		
Noir	X		X
Défoncé	X		X
Tarification banalisée (Service gratuit + prix appel)			
CMJN	X		
RVB	X	X	X
CMJN simplifié	X		
RVB simplifié	X	X	X
Pantone	X		
Noir	X		X
Défoncé	X		X

	.ai	.psd	.ppt
Tarification majorée (Service payant + prix appel)			
CMJN	X		
RVB	X	X	X
CMJN simplifié	X		
RVB simplifié	X	X	X
Pantone	X		
Noir	X		X
Défoncé	X		X
Numéros courts de portails d'accueil			
CMJN	X		
RVB	X	X	X
CMJN simplifié	X		
RVB simplifié	X	X	X
Pantone	X		
Noir	X		X
Défoncé	X		X