

Les services par des tiers

1. Qu'entend-on par services tiers ?

Les services tiers sont une expression couramment utilisée par les opérateurs de réseaux mobiles du monde entier pour définir la possibilité, pour un consommateur mobile, d'acheter des biens et des services - généralement digitaux - en se faisant facturer le montant de l'achat sur la facture de son opérateur de réseau. Elle est également connue sous les appellations "Direct Carrier Billing", "Direct Operator Billing" ou encore "Mobile Content Billing". Dans ce document, on les groupe sous l'abréviation DCB.

2. Comment ça marche ?

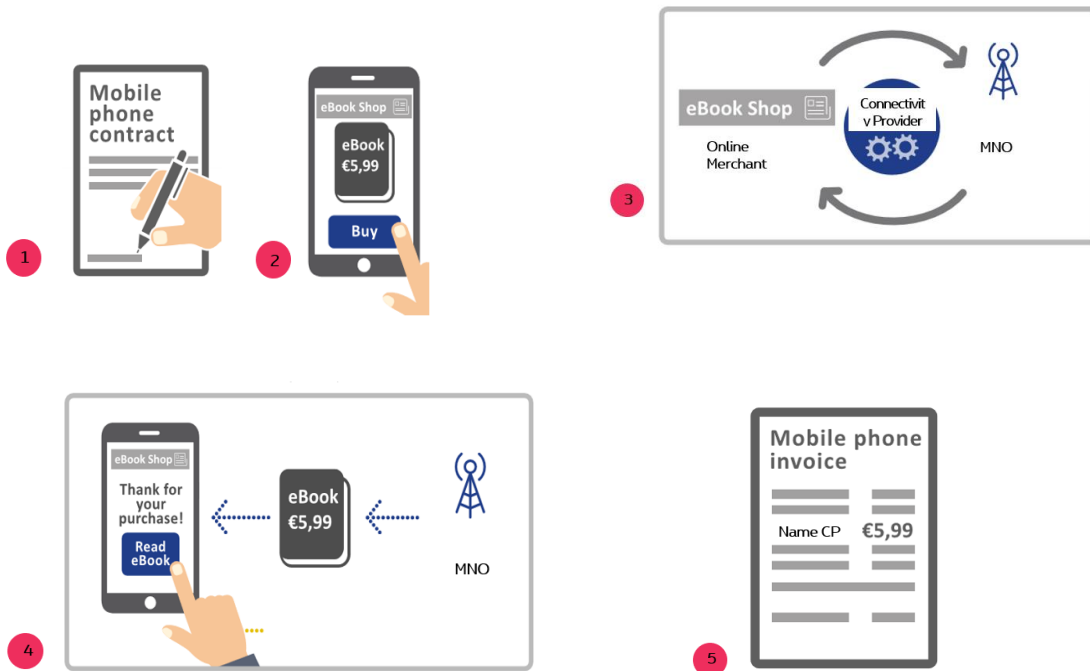
Il est important de comprendre d'abord l'interaction existante.

D'une part, nous avons un **commerçant en ligne**, qui propose du contenu digital. Il peut s'agir d'un e-book, d'un jeu ou d'un service de vidéo à la demande (VoD). Ces produits peuvent être achetés par un **utilisateur mobile**. L'une des méthodes de paiement pour ces produits digitaux est le DCB.

Si l'utilisateur mobile choisit de payer par DCB, un **"agrégateur" ou fournisseur de connectivité** entre en jeu. Ce fournisseur de connectivité agit en tant que partenaire de traitement des paiements et permet aux clients de payer sur le site web d'un commerçant en ligne. Le fournisseur de connectivité transmet l'ordre de paiement à l'**opérateur de réseau mobile (Mobile Network Operator — MNO)** concerné, auprès duquel l'utilisateur mobile a enregistré son numéro de GSM et sa carte SIM.

Le MNO vérifie si l'utilisateur existe dans sa base de données et contrôle si le paiement est possible, en s'assurant en d'autres termes que l'abonnement de l'utilisateur permet la transaction. Le MNO confirme au fournisseur de connectivité que l'utilisateur mobile est en mesure de payer pour le service. Le montant du paiement est ensuite ajouté à la facture mobile mensuelle émise par le MNO, ou déduit du crédit prépayé.

Le MNO transfère ensuite le montant total des transactions effectuées par l'utilisateur mobile au fournisseur de connectivité qui, à son tour, reverse l'argent au commerçant en ligne.



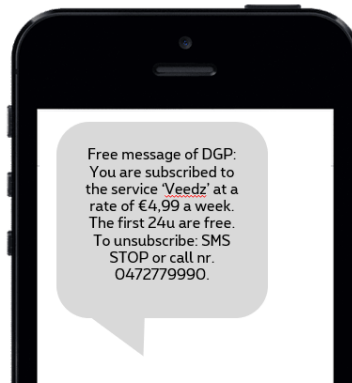
3. Comment puis-je m'abonner ?

Pour s'abonner à un service déterminé, un consommateur doit passer par ce que l'on appelle un "flux de clics", comme illustré ci-dessous.

Vous arrivez d'abord sur la bannière publicitaire. En cliquant sur cette dernière, vous accédez à un écran de confirmation. Lorsque vous acceptez l'achat, vous devez confirmer le paiement. Une fois le paiement confirmé, le service est activé.



Vous recevez ensuite un SMS vous informant que vous êtes abonné et vous indiquant les modalités de désabonnement. Ce SMS vous est envoyé dès que l'inscription a réussi. Un SMS de rappel est envoyé chaque semaine au cours du premier mois et toutes les deux semaines à partir du deuxième mois.



4. À quoi dois-je être attentif lorsque je m'abonne ?

1. La promotion des services proposés via notre réseau ne peut s'effectuer que sur Google. Aucune autre forme de publicité n'est autorisée, ce qui permet d'empêcher toute option frauduleuse visant à tromper les consommateurs. Lorsque vous voyez les éléments mis en évidence ci-dessous, vous pouvez être sûr que la publicité est approuvée par Google.



2. Vous pouvez interrompre à tout moment votre procédure d'abonnement. Assurez-vous que vous voyez clairement les boutons d'interruption.
3. Gardez toujours à l'esprit le prix du service pour éviter les mauvaises surprises. Vous pouvez vérifier le prix dans l'écran d'acceptation du paiement. Si le prix n'est pas indiqué, quittez la page et contactez le fournisseur.
4. Veillez à prendre connaissance des conditions. Vous pouvez les consulter sur les deux pages d'acceptation.

5. Qu'y a-t-il d'autre à savoir ?

- La valeur maximale par transaction (€ 50) et la valeur totale par mois (€ 300) sont fixées dans toute l'UE aux termes de la directive sur les services de paiement.
- L'éventail des services disponibles à l'achat pour les consommateurs est vaste. Il s'agit généralement de services de divertissement ou d'information. Les services de divertissement se composent de films, d'émissions TV, de musique, de jeux et de concours en ligne ou par SMS. Les services d'information concernent des programmes de fitness, des programmes de régime et des informations sportives. Les dons pour des œuvres de bienfaisance s'effectuent également via Carrier Billing.
- Les consommateurs découvrent les services par une publicité en ligne ou en les recherchant directement. La publicité apparaît dans les résultats de recherche, sous forme de bannières sur des bandes de pages web ou de pages entières dans des applications mobiles, ou sous forme de liens dans des vidéos sur YouTube.

6. Existe-t-il des règles ?

Le commerçant digital et l'agrégateur ou fournisseur de connectivité **ont l'obligation de :**

- présenter suffisamment d'informations au consommateur pour permettre à ce dernier d'être pleinement informé sur le produit qu'il s'apprête à acheter ;
- présenter clairement le prix au consommateur ;
- détailler toutes les autres conditions pertinentes, y compris les périodes d'essai gratuites éventuelles ;
- préciser, en cas de redevance récurrente, la fréquence et le montant des redevances ;
- fournir des instructions concernant la manière de mettre fin au service et aux redevances ;
- prévoir un bouton de paiement clairement libellé pour recueillir l'accord du consommateur sur la redevance ;
- prévoir un bouton de confirmation pour s'assurer que l'accord initial est toujours d'application ;
- prévoir un mécanisme pour quitter la page de paiement si le consommateur renonce à l'achat ;
- prévoir un message écrit de confirmation reprenant les détails pertinents sur l'achat et le commerçant.

Sur la base des informations ci-dessus fournies au consommateur, l'agrégateur ou le commerçant peut facturer le montant sur la facture mobile du consommateur et fournir ensuite le service à ce dernier.

7. Des mesures supplémentaires sont-elles prises pour garantir la sécurité de ces paiements mobiles ?

La plupart des opérateurs mobiles prévoient une protection supplémentaire en faisant appel aux services d'une société de lutte contre la fraude. Pour Proximus, il s'agit d'**Empello et de DCB Protect**, une solution proposée par la société **Evina**.

Ces entreprises garantissent :

- que la publicité n'est pas trompeuse et qu'elle est correctement placée pour éviter les zones réservées aux enfants ;
- que les informations fournies au consommateur sont claires ;
- que le processus d'achat fonctionne correctement, avec détection et prévention de toute fraude invisible aux paiements.

8. Tout commerçant ou fournisseur de connectivité peut-il utiliser le réseau mobile de Proximus pour proposer ses services ?

Non, chaque nouveau fournisseur de connectivité ou commerçant en ligne doit franchir certaines étapes avant d'être accepté. Proximus travaille en étroite collaboration avec Empello (voir question précédente). Empello a pour sa part créé un "greenfield" pour l'activité de Direct Carrier Billing.

Chaque nouveau service ou nouvel acteur doit

- (dé-)montrer qu'il propose un service de qualité et de confiance (vérification effectuée par Empello) ;
- se conformer à un ensemble de directives strictes (vérification effectuée par Empello et Proximus - voir règles ci-dessus) ;
- mettre tout en œuvre pour mettre à disposition un service clientèle optimal (vérification effectuée par Proximus et Empello).

Toute partie négligeant ces règles préliminaires se verra refuser le droit de proposer ses services.

Si elles franchissent avec succès ces étapes, les parties font l'objet d'une surveillance quotidienne (par Empello/DCB Protect pour Evina). Toute partie n'offrant pas une qualité suffisante est exclue. Proximus a déjà exclu différentes parties dans le passé. Ces décisions sont essentiellement motivées par une qualité de service insuffisante ou le non-respect des règles. Il n'est toutefois pas toujours nécessaire d'en arriver là. Lorsque Proximus détecte un manquement, le fournisseur du service reçoit d'abord une remise à l'ordre. La plupart du temps, cet avertissement ou cette sanction suffisent pour résoudre le problème.

9. Qui peut utiliser le Direct Carrier Billing ?

Le DCB est accessible à toute personne en Belgique disposant d'un raccordement mobile postpayé ou prépayé. Il appartient toutefois à l'utilisateur mobile de bloquer le paiement des services digitaux. Différentes options de blocage sont envisageables. Il est tout à fait concevable, par exemple, de bloquer les services de divertissement, tout en conservant la possibilité de payer votre service de stationnement via votre facture mobile.

10. Les coordonnées des commerçants/fournisseurs de connectivité sont-elles disponibles ?

Les coordonnées du fournisseur de service sont [disponibles sur le site web de Proximus](#). En introduisant le code abrégé ou le nom du commerçant ou du fournisseur de connectivité, vous obtenez les informations de contact.



Comment contacter les fournisseurs de services tiers ?

Trouvez le numéro de téléphone et l'e-mail des fournisseurs de services tiers

Vous avez voté pour votre artiste préféré ? Vous avez acheté un ticket de parking, une application ou un service avec votre GSM ? Pour trouver les coordonnées du fournisseur de services tiers, introduisez le le numéro de SMS abrégé, le nom de l'application ou le nom du fournisseur. Vous verrez:

- Le nom, l'e-mail et le numéro de téléphone du fournisseur.
- Plus de détails concernant les SMS payants: le prix des SMS envoyés et reçus. Notez la date à laquelle le SMS a été envoyé.

Il y a un [prix maximal par numéro et SMS payant](#). Vous pouvez contacter le fournisseur pour plus d'informations. Vous pouvez aussi [contester](#) les montants. Vous pouvez enfin [bloquer](#) ces services ou les [limiter](#).

SMS payant, nom d'application ou fournisseur



Par ailleurs, la facture mobile reprend un numéro de contact correspondant au numéro de helpdesk du vendeur. En cas de problème lié à un achat, vous pouvez utiliser ce numéro pour résoudre le problème avec le service clientèle du vendeur.

11. Comment faire pour résilier un abonnement ?

Tout abonnement peut être résilié avec effet immédiat en envoyant le message "STOP" en réponse au SMS de bienvenue ou à tout autre SMS reçu du tiers. L'abonnement peut également être résilié en contactant le service desk du commerçant ou du fournisseur de connectivité (cf. point 10 pour plus de détails).

12. Comment introduire une plainte ?

En tant que client Proximus, vous avez plusieurs possibilités pour déposer une plainte. Nous les listons pour vous :

1/ En contactant directement le service clientèle du commerçant en ligne. Cf. point 10 pour plus d'informations sur la manière de trouver les bonnes coordonnées.

2/ Via le service clientèle de Proximus. Nous agissons en tant qu'intermédiaire entre vous et le commerçant.

Nous leur transmettons votre plainte, car ils connaissent le contenu du service offert et en sont responsables.

Le commerçant prend la décision finale concernant votre plainte.