

Richtlijnen Mobiele netwerkoperatoren voor betalende en gratis Berichtendiensten

Versie juli 2023

Officiële Nederlandstalige versie van de “Mobile Network Operator guidelines for Paid & Free of charge Message Services”, onderschreven door :

**Ready
for
tomorrow**



BASE




proximus



.AGORIA

Richtlijnen Mobiele netwerkoperatoren voor betalende en gratis Berichtendiensten

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Toepassingsgebied	4
1.2 Regels en verantwoordelijkheden.....	4
1.3 Definities	5
2. Algemene regels.....	7
2.1 Conformiteit met de Belgische wet.....	7
2.2 Openbare orde en ethisch gedrag.....	9
2.3 Bescherming van privacy	9
2.4 Nauwkeurigheid en waarheid.....	9
2.5 Identificatie van een Dienstenaanbieder.....	9
2.6 Contactgegevens van een Dienstenaanbieder.....	10
2.7 Meldingen.....	10
2.8 Algemene voorwaarden	10
2.9 Informatie- en adviesdiensten	10
2.10 Reclame	8
2.10.1 Reclame.....	8
2.10.2 Reclame voor Minderjarigen	8
2.11 Verkorte nummer reeksen	8
3. Specifieke regels voor betalende Berichtendiensten	9
3.1 Doel Eindgebruikers	9
3.2 Bewijs van toestemming van de Eindgebruiker voor de kosten	9
3.3 Kennisgevingsberichten.....	9
3.4 Weergave van de kosten voor Eindgebruikers	10
3.5 Identificatie van de dienst	10
3.6 Betalingsmethode van de dienst.....	10

3.7	Specifieke regels voor betalende Alarmdiensten.....	11
3.8	Specifieke regels voor betalende abonnementsdiensten.....	11
3.8.1	Maximumbedrag dat in rekening wordt gebracht aan een Eindgebruiker..	11
3.8.2	Landingspagina	11
3.8.3	Abonneren op een abonnementsdienst via de dubbele Opt-in procedure.	12
3.8.4	Een abonnementsdienst opzeggen	13
3.8.5	Geldig verkeer.....	14
3.9	Specifieke regels voor spellen via SMS.....	14
3.9.1	Naleving van de Belgische wetgeving.....	14
3.9.2	Organisatie van het spel.....	14
3.9.3	Reclame voor het spel.....	14
3.10	Specifieke regels voor Chatdiensten	14
3.11	Specifieke regels voor diensten voor Volwassenen	14
3.11.1	Naleving van de Belgische wetgeving.....	15
3.11.2	Communicatie en nummerreeks.....	15
3.11.3	Advertentie.....	15
3.12	Specifieke regels voor astrologie en horoscoopdiensten	15
3.13	Grafisch charter	15
3.13.1	Algemene pictogram lay-out	16
3.13.2	Mogelijke kleuren	16
4.	Specifieke regels voor gratis Berichtendiensten	17
4.1	Verkorte nummerreeks	17
4.2	Typische gebruikssituaties.....	17
4.3	Abonneren op een abonnementsdienst via een enkele Opt-in procedure	17
4.4	Een dienst opzeggen	18
4.5	Geldig verkeer.....	18

1. Inleiding

De "Richtlijnen Mobiele netwerkoperatoren voor betalende en gratis Berichtendiensten" (hierna: de "MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten") zijn bedoeld als zelfregulerend kader met verplichtingen voor het aanbieden van betalende en gratis Berichtendiensten aan Eindgebruikers.

De MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten houden op geen enkele wijze een toezegging of erkenning in van de kant van Mobiele Netwerk Operatoren dat Premium SMS of A2P Berichtendiensten van Dienstenaanbieders, nu of in de toekomst, het toepasselijke wettelijke of regelgevende kader waarnaar in Sectie 2.1 wordt verwezen, respecteren.

Deze richtlijnen hebben tot doel bepaalde aspecten te verduidelijken die niet expliciet worden vermeld in het koninklijk besluit van 12 december 2018 betreffende de vereisten die van toepassing zijn op het aanbieden van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1 §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna: het "KB Betalende diensten"), noch in het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer, de toekenning en de intrekking van de nummercapaciteit (hierna: het "KB Nummering").

Het KB Betalende diensten en het KB Nummering hebben altijd voorrang op deze MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten, ook in het geval van enige inconsistentie en/of onvolledigheid. Deze MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten kunnen wettelijke bepalingen verduidelijken en/of aanvullen.

Deze richtlijnen vervangen de voormalige GOF-richtlijnen voor SMS/MMS-diensten en zijn van toepassing vanaf 1/10/2023. Een elektronische versie kan worden gedownload via de website van elke Mobiele netwerkoperator.

1.1 Toepassingsgebied

Deze MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten zijn onderdeel van de contractuele overeenkomst tussen de Mobiele Network Operator en de Connectiviteitsaanbieder en bevatten verplichtingen voor het aanbieden van betalende en gratis Berichtendiensten.

De MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten zijn van toepassing op elke Dienstenaanbieder en Connectiviteitsaanbieder die Betalende & Gratis Berichtendiensten aanbiedt in België, ongeacht waar de aanbiederende entiteit is gevestigd: in België of in het buitenland.

De Mobiele Netwerk Operator kan deze richtlijnen te allen tijde wijzigen, in het bijzonder om ze aan te passen aan de marktontwikkeling, diensten, technologie, toepasselijke wetgeving, enz.

1.2 Regels en verantwoordelijkheden

Alle Dienstenaanbieders en Connectiviteitsaanbieder zullen de noodzakelijke maatregelen nemen om de huidige "MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten" toe te passen en onderdeel te maken van hun overeenkomst met de Eindgebruiker.

Daarnaast wordt van de Dienstenaanbieders en Connectiviteitsaanbieders verwacht dat zij op hun website vermelden dat zij voldoen aan de " MNO-richtlijnen voor Berichtendiensten " .

1.3 Definities

Specifieke term	Beschrijving
A2P (Bericht) Service	Application to Person Message Service: SMS geïnitieerd door een Dienstenaanbieder en verstuurd door de Mobile Network Operator naar één of meerdere Eindgebruikers.
Digitale dienst voor Volwassenen	Digitale dienst die seksuele inhoud bevat of links naar dergelijke inhoud, seksueel expliciet materiaal of materiaal dat ongeschikt is voor Minderjarigen, materiaal dat de fysieke, mentale of morele ontwikkeling van Minderjarigen kan beïnvloeden en dat alleen geschikt is voor Volwassenen.
Volwassene	Een Eindgebruiker die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt.
Agoria Telecom	Agoria Telecom Industries verenigt de Belgische telecomoperatoren en vergemakkelijkt gemeenschappelijke standpunten over niet-competitieve kwesties met betrekking tot de groei en de duurzame ontwikkeling van telefonie- en internetdiensten in België, alsook over vaste en mobiele infrastructures.
Alarmdienst	Dienst geactiveerd door de Eindgebruiker. De Eindgebruiker bestelt een dienst die gekenmerkt wordt door een informatieve inhoud, die meestal onvoorspelbaar geleverd wordt door de Dienstenaanbieder. Een Alarmdienst wordt aangeboden door SMS -MT en kan gratis of betalend zijn.
Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT)	Het BIPT is de federale regelgevende instantie die verantwoordelijk is voor de regulering van de elektronische communicatiemarkt, de postmarkt, het elektromagnetische spectrum van radiofrequenties alsook de audiovisuele mediadiensten en de diensten van het video-sharing platform in het tweetalige Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
Connectiviteitsaanbieder	Bedrijf dat is geïntegreerd met de SMS-C infrastructuur van een Operator en dat de routing van SMS of Rich Communication Service berichten tussen de Dienstenaanbieder, de Mobile Network Operator en de Eindgebruiker mogelijk maakt.
CTA-knop	Een knop met een oproep tot actie is een prompt via een online kanaal die de gebruiker vertelt om een bepaalde actie uit te voeren. Een oproep tot actie wordt meestal geschreven als een opdracht of actiezin, zoals 'Schrijf je in' of 'Koop nu' en neemt meestal de vorm aan van een knop of hyperlink.
Eindgebruiker	Elke mobiele klant met een SIM-kaart uitgegeven door een Belgische MNO
Gratis bericht	SMS die gratis is voor de Eindgebruiker.
Berichtendienst	Alle soorten gratis of betalende berichten- en communicatiediensten, verrijkt (Rich Communication Service) of niet (SMS), zowel A2P als P2A-diensten, gegenereerd door een applicatie en verzonden/ontvangen door deze applicatie via een lokaal mobiel netwerk en infrastructuur van/naar Eindgebruikers. P2P-berichten (van persoon tot persoon) worden niet beschouwd als Berichtendienst.

Minderjarige	Een Eindgebruiker jonger dan 18 jaar.
Mobiele netwerkoperator (MNO)	Mobile Network Operator met een licentie om een telecommunicatienetwerk te exploiteren in België.
Opt-In	Opt-in betekent bewust instemmen met het ontvangen van specifieke informatie via SMS. Met Opt-in geeft een persoon expliciet toestemming om zijn/haar mobiele telefoonnummer te gebruiken voor het verzenden en ontvangen van informatie via SMS.
P2A (Bericht)-service	Person to Application Message Service : SMS geïnitieerd door een Eindgebruiker en verstuurd via de Mobiele Netwerk Operator naar een Dienstenaanbieder.
Betalend bericht	Betalende berichten die vroeger bekend stonden als "Premium SMS" zijn SMS-berichten met een hoger tarief dan het standaard tarief van een nationaal SMS-bericht. Typisch bevat een Betalend bericht specifieke inhoud die is toegevoegd door een Dienstenaanbieder (met een toegevoegde waarde voor de Eindgebruiker).
Dienstenaanbieder	Ook bekend als Content Provider. Is een bedrijf dat redactionele inhoud creëert, organiseert en op de markt brengt via betalende of gratis Berichtendienst voor de Eindgebruiker.
Verkort nummer	Een nationale code van vier tot maximaal zes cijfers, toegekend door het BIPT. Het Verkort nummer kan worden toegewezen aan een betalende of gratis Berichtendienst met de bedoeling deze op de markt te brengen door een Dienstenaanbieder.
SMS	Short Messaging Service. Dit is een alfanumeriek bericht van 160 tekens dat wordt verzonden en/of ontvangen door een mobiele telefoon of een applicatie.
Geldig verkeer	Verkeer wordt als geldig beschouwd als de Berichtendienst een melding van ontvangst door de Mobiele netwerkoperator genereert. Dit betekent dat het bericht wordt verzonden en afgeleverd bij het doel van bestemming. Het doel kan een Eindgebruiker of een Dienstenaanbieder zijn.
SMS-MO	SMS Mobile Originated: dit type bericht verwijst naar een bericht dat verstuurd is vanaf een mobiele telefoon. Om precies te zijn is dit een bericht dat een Eindgebruiker vanaf zijn/haar mobiele telefoon naar bijvoorbeeld een Dienstenaanbieder stuurt om zich te abonneren op een terugkerende Betalende of Gratis Berichtendienst.
SMS-MT	SMS Mobile Terminated: dit type bericht verwijst naar een bericht dat is beëindigd op een mobiele telefoon. Om precies te zijn is dit een bericht dat een Eindgebruiker ontvangt op zijn/haar mobiele telefoon van bijvoorbeeld een Dienstenaanbieder om het abonnement van de Eindgebruiker op een terugkerende Betalende of Gratis Berichtendienst te bevestigen.

2. Algemene regels

De onderstaande algemene regels zijn van toepassing op zowel betalende als gratis Berichtendiensten.

2.1 Conformiteit met de Belgische wet

Betalende en gratis Berichtendiensten moeten altijd de Belgische wet respecteren en mogen in geen geval bijdragen aan het faciliteren of plegen van illegale handelingen, deze aanmoedigen of toestaan.

De Dienstenaanbieder moet ervoor zorgen dat de volgende punten volledig worden nageleefd en **duidelijke informatie verstrekken aan Eindgebruikers met betrekking tot de voorwaarden voor registratie voor de Betalende & Gratis Berichtendienst.**

Ongeacht de inhoud **blijft de Dienstenaanbieder eenzijdig verantwoordelijk voor de inhoud.**

In het bijzonder zal de Dienstenaanbieder ervoor zorgen dat de SMS-diensten voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, zelfregulerende gedragscodes en richtlijnen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de bepalingen van:

- het Belgisch Wetboek van Economisch Recht (met inbegrip van Boek VI over marktpraktijken en bescherming van de Eindgebruiker en Boek XII over het recht van de elektronische economie)¹
- de wet van 7 mei 1999 op de kansspelen²
- de wet op de elektronische communicatie³
- het Koninklijk Besluit van 21 juni 2011 betreffende de spelen die worden aangeboden in het kader van televisieprogramma's⁴
- Het KB -nummering⁵
- de circulaire IR/IV-4/68.616 (AINV 2/2006) dd. 26.06.2006⁶ en de circulaire IR/IV-4/91.638 (AINV - 2/2009 AOIF 51/2009) van 10.11.2009 met betrekking tot de belasting op spelen en gokken⁷
- het KB Betalende Diensten⁸
- Belgische wet bescherming persoonsgegevens⁹

De bovenstaande verwijzingen zijn niet limitatief en omvatten verwijzingen naar (toekomstige) wijzigingen en uitvoeringsverordeningen.

¹ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2013/02/28/2013A11134/justel>

² <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/1999/05/07/1999010222/justel>

³ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2005/06/13/2005011238/justel>

⁴ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2011/06/21/2011009495/justel>

⁵ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2007/04/27/2007011252/justel>

⁶ <https://eservices.minfin.fgov.be/myminfin-web/pages/fisconet/document/649c9d70-c1e0-4a2c-bd18-f23ccc39f79>

⁷ <https://eservices.minfin.fgov.be/myminfin-web/pages/public/fisconet/document/9ad59a85-b54e-4bb4-a4c5-46920f318baa>

⁸ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2018/12/12/2018015571/justel>

⁹ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/wet/2018/07/30/2018040581/justel>

2.2 Openbare orde en ethisch gedrag

De Dienstenaanbieder moet ervoor zorgen dat de inhoud van Betalende & Gratis Berichtendiensten **de openbare orde en ethisch gedrag respecteert**.

In het bijzonder moet de Dienstenaanbieder ervoor zorgen dat de inhoud van de Betalende & Gratis Berichtendiensten niet leidt tot misbruik van privacy, angst en bezorgdheid opwekt, illegale en gevaarlijke praktijken aanmoedigt, leidt tot gebruik en/of misbruik van drugs en alcohol en meer in het algemeen gevaarlijke stoffen, aanzet tot rassenhaat, misdadigheid verspreidt, aanzet tot immoreel gedrag, pedofilie en prostitutie bevordert of vergemakkelijkt, etc.

De Dienstenaanbieder moet bijzondere zorg besteden aan de bescherming van Minderjarigen en het respect voor het individu.

2.3 Bescherming van privacy

De Dienstenaanbieder, als Verwerkingsverantwoordelijke, verplicht zich tot strikte naleving van de Verordening betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens (GDPR) en de wet- en regelgeving met betrekking tot de vertrouwelijkheid van telecommunicatie, ook wel E-privacy genoemd.

De Dienstenaanbieder garandeert de persoonsgegevens van een Eindgebruiker niet te gebruiken zonder zijn voorafgaande, geïnformeerde en expliciete toestemming. Persoonsgegevens van de Eindgebruiker die zijn verkregen in het kader van een dienst mogen alleen worden gebruikt in het kader van een dergelijke dienst indien vooraf de geïnformeerde en expliciete toestemming van de Eindgebruiker is verkregen. De Eindgebruiker kan op elk moment en via een gebruiksvriendelijke methode zijn toestemming intrekken. De Opt-out moet onvoorwaardelijk zijn en worden gerespecteerd door de Dienstenaanbieder.

De Dienstenaanbieder verplicht zich tot naleving van de GDPR en E-privacy regelgeving die van toepassing is op de opslag en archivering van SMS en Rich Communications Services die Eindgebruikers naar hem sturen.

2.4 Nauwkeurigheid en waarheid

De inhoud van een Betalende & Gratis Berichtendienst moet accuraat en duidelijk zijn en in overeenstemming met de communicatie uitgevoerd door de Dienstenaanbieder.

De inhoud moet zo vaak worden bijgewerkt als de aard van de Betalende & Gratis Berichtendienst vereist.

Een dienst mag ook nooit als "gratis" worden gepresenteerd als er een betaling van welke aard dan ook mee gemoeid is, direct of indirect.

2.5 Identificatie van een Dienstenaanbieder

De Dienstenaanbieder moet zich bij het adverteren of promoten van een dienst **altijd identificeren door zijn Bedrijfsnaam, de naam van de aangeboden dienst en de belangrijkste kenmerken van de aangeboden dienst te vermelden**.

De identificatiegegevens moeten ten minste het volgende bevatten:

- de naam, het adres en, indien van toepassing, het KBO-nummer van de Dienstenaanbieder;
- het EU MOSS of Belgische BTW-nummer van de partij die verantwoordelijk is voor het afdragen van BTW over de geïnde gelden;
- de naam van de dienst;

- de beschrijving van de dienst;
- de belangrijkste kenmerken van de dienst (startdatum/einddatum);
- de URL van de website om toegang te krijgen tot de dienst.

Indien van toepassing, het nummer van de vergunning krachtens de wet van 7 mei 1999 inzake kansspelen, weddenschappen, gokinrichtingen en spelersbescherming en de uitvoeringsbesluiten ervan

2.6 Contactgegevens van een Dienstenaanbieder

De Dienstenaanbieder moet ten minste een telefoonnummer en een e-mail adres/webformulier beschikbaar stellen waarmee de Eindgebruiker de benodigde informatie over de dienst kan verkrijgen, een klacht kan indienen of een factuur kan opvragen.

Het telefoonnummer moet een nationaal geografisch Belgisch telefoonnummer met basistarief zijn. Dit betekent dat het tarief niet hoger mag zijn dan de tarieven van een geografisch nummer (niet-premium).

De telefonische klantendienst is tijdens kantooruren voldoende bemand en stelt de Eindgebruiker in staat om met een echte persoon te spreken. Deze persoon zal de Eindgebruiker kunnen antwoorden in de Belgische officiële taal van zijn/haar keuze.

Als de Eindgebruiker een webformulier invult om een klacht in te dienen, wordt er automatisch een kopie van de klacht naar het e-mailadres van de Eindgebruiker gestuurd.

2.7 Meldingen

Indien het wettelijk of volgens deze MNO-richtlijnen verplicht is om SMS-berichten naar Eindgebruikers te sturen, moeten al deze SMS-berichten via een directe verbinding met de SMSC van de MNO worden verstuurd, met gebruikmaking van een Verkort nummer in de 8xxx-reeks.

SMS-berichten die via andere routes en/of SMSC's zijn verstuurd, worden genegeerd en geacht niet te zijn verstuurd.

2.8 Algemene voorwaarden

De Dienstenaanbieder informeert de Eindgebruiker tijdig over de algemene voorwaarden met betrekking tot de Betalende berichten en Gratis Berichtendiensten.

In geen geval mogen de algemene voorwaarden van de Dienstenaanbieder strijdig zijn met de algemene voorwaarden van de MNO.

De Dienstenaanbieder mag niet de indruk wekken dat de MNO de eigenaar van de dienst is.

2.9 Informatie- en adviesdiensten

De MNO's bevelen aan dat de Dienstenaanbieder informatie en advies geeft over alle aspecten van Betalende diensten, zoals:

- het niveau en de competentie van individuen en organisaties die advies geven;
- de identiteit van personen of organisaties die advies geven.

In overeenstemming met Boek VI over marktpraktijken en bescherming van Eindgebruikers en Boek XII over het recht van de elektronische economie, beveelt de MNO aan dat elk advies in overeenstemming met:

- de voorschriften en praktijken van beroepsverenigingen waartoe de partners van Dienstenaanbieders behoren;
- de gedragscodes die zijn vastgelegd door deze beroepsverenigingen.

2.10 Reclame

2.10.1 Reclame

Reclamebanners moeten duidelijk de aangeboden dienst weergeven, met ten minste de volgende informatie en in lijn met het grafisch charter zoals vereist in 3.13. :

- de naam van de Dienstenaanbieder;
- de naam van de dienst (zoals geregistreerd bij de MNO);
- een duidelijke beschrijving van de dienst en de inhoud van het aanbod;
- de kosten voor de Eindgebruiker en de frequentie van het aanrekenen;
- in het geval van een abonnementsdienst: de verbintenisperiode en of deze automatisch wordt verlengd of niet;
- de betaalmethode, wat betekent dat de kosten worden toegevoegd aan de factuur van de mobiele telefoon van de Eindgebruiker;
- indien relevant: andere belangrijke informatie, waaronder een volledige en duidelijke beschrijving van eventuele prijzen of beloningen.

Zoals vermeld in paragraaf "Weergave van de kosten voor de Eindgebruiker", hebben Dienstenaanbieders de verplichting om duidelijk aan te geven of een dienst betalend of gratis is voor de Eindgebruiker. Deze informatie moet duidelijk vermeld worden in de reclamebanner.

Generieke reclamebanners met beschrijvingen zoals "Nu downloaden" worden niet getolereerd. Merk op dat affiliate marketing ook niet wordt getolereerd door de MNO's in België.

Het is aan de Dienstenaanbieder om ervoor te zorgen dat de inhoud, lay-out en branding van de reclamebanners de aangeboden dienst weerspiegelen en weergeven.

2.10.2 Reclame voor Minderjarigen

Berichtendiensten die bedoeld zijn voor Minderjarigen en bijhorende promotionele campagnes mogen niets bevatten dat Minderjarigen kan schaden of hun goedgezindheid, gebrek aan ervaring of beoordelingsvermogen kan uitbuiten.

Als een Berichtdienst van welke aard dan ook niet geschikt is voor een Minderjarige, of voor welke categorie Minderjarigen dan ook, dient de aanbieder van de dienst in alle reclame-uitingen met betrekking tot deze dienst specifiek te vermelden welke leeftijd wordt aanbevolen voor toegang tot deze dienst.

2.11 Verkorte nummer reeksen

Betalende berichten en gratis berichten worden uitsluitend aangeboden op Verkorte nummers, zoals gedefinieerd in Art. 70-71 van de KB Nummering.

Reeks	Type dienst	Maximaal tarief Eindgebruiker
2000 tot 2999	Diverse eenmalige dienst	SMS-MO + SMS-MT = max. 1€
3000 tot 3999	Diverse eenmalige dienst	SMS-MO + SMS-MT = max. 4€
4000 tot 4999	Mobiliteit en betaaldiensten	SMS-MO + SMS-MT = max. 31€
5000 tot 5999	Astro, horoscoop en amusementsdiensten	SMS-MO + SMS-MT = max. 0,5€

6000 tot 6999	Astro, horoscoop en amusementsdiensten	SMS-MO + SMS-MT = max. 2€
7000 tot 7999	Volwassen inhoud - geen abonnementen toegestaan	SMS-MO + SMS-MT = max. 4€
8000 tot 8999	Gratis berichten	SMS-MO + SMS-MT = max. 0€
90xx tot 9499	Abonnementsdiensten voor amusementsdiensten	SMS-MO + SMS-MT = max. 2€
95xx-9999	Abonnementsdiensten voor games, logo's en ringtones	SMS-MO + SMS-MT = max. 2€

3. Specifieke regels voor betalende Berichtendiensten

De onderstaande specifieke regels zijn van toepassing op zowel eenmalige als terugkerende betalende Berichtendiensten.

Elke Betalende Berichtdienst moet een eigen Verkort nummer gebruiken. Het delen van een Verkort nummer voor meerdere betalende Berichtendiensten is niet toegestaan.

3.1 Doel Eindgebruikers

Het feit dat een Berichtdienst gratis of tegen betaling is, heeft belangrijke gevolgen voor de Eindgebruiker.

De feitelijke aankoop en betaling van een dienst is een contractuele overeenkomst tussen de Dienstenaanbieder en de Eindgebruiker die een aantal kenmerken heeft om geldig te zijn:

- de Eindgebruiker moet competent zijn;
- De Eindgebruiker moet zich vrijwillig registreren voor het aanbod;
- de Eindgebruiker moet een Volwassene zijn, behalve voor diensten gerelateerd aan openbaar vervoer, parkeerdiensten of fondsenwerving.

3.2 Bewijs van toestemming van de Eindgebruiker voor de kosten

Om aan te tonen dat een Eindgebruiker instemt met de kosten die aan een Betalende Dienst verbonden zijn, moeten de Connectiviteitsaanbieder en Dienstenaanbieder specifieke gegevens bewaren in overeenstemming met alle relevante termijnen die in de GDPR-regelgeving zijn gespecificeerd.

De specifieke gegevens moeten duidelijk de volledige logbestanden van de uitgewisselde berichten bevatten, inclusief:

- De tijdstempels van de uitgewisselde berichten;
- De afleverstatus van de uitgewisselde berichten;
- Het mobiele telefoonnummer of het Verkorte nummer van de afzender;
- Het mobiele telefoonnummer of het Verkorte nummer van de ontvanger;
- De inhoud van de uitgewisselde berichten.

Voor andere diensten dan abonnements- of alarmdiensten is het ook verplicht om de bron te bewaren waarop de advertentiebanner is gepubliceerd. Met andere woorden, via welk pad de Eindgebruiker de landingspagina heeft bereikt. Dit kan de URL van een website zijn of een verwijzing naar een ander social media kanaal zoals Facebook, YouTube, Instagram, ...

3.3 Kennisgevingsberichten

Voor elke 10 euro dat een Eindgebruiker besteedt aan een specifieke Betalende Berichtdienst (specifiek Verkort nummer) dient de Dienstenaanbieder de Eindgebruiker te informeren door middel van een gratis SMS.

Meldingen over uitgaven zijn verplicht voor betalende Berichtendiensten en zijn bedoeld om een Eindgebruiker te waarschuwen en een bill shock te voorkomen.

Als de bestedingsdrempel van 10 euro meerdere keren wordt overschreden gedurende dezelfde periode, ontvangt de Eindgebruiker meerdere bestedingsmeldingen via SMS.

Een Opt-outfunctie is niet toegestaan voor berichten over uitgaven.

De bestedingsmelding moet worden verstuurd in de voorkeurstaal van de Eindgebruiker en volgens de standaard zoals aangegeven in de volgende paragraaf.

- in het Nederlands (NL): Gratis bericht van DDDD: u heeft deze maand al meer dan XX€ gependeed voor de dienst van Short Code NNNN
- in het Frans (FR): Message gratuit de DDDD: vous avez déjà dépensé plus de XX€ ce mois-ci pour le service avec Short Code NNNN
- in het Engels (ENG): Free message from DDDD: you have already spent more than XX€ this month for the service of Short Code NNNN
- in het Duits (DE): Kostenlose Nachricht von DDDD: Sie haben in diesem Monat bereits mehr als XX € für den Service der Kurzwahlnummer NNNN ausgegeben.

Legende:

- XX euro = 10 euro (*) of een veelvoud: bijvoorbeeld 20 euro (*), 30 euro (*);
- NNNN = Verkort nummer
- DDDD = naam van Dienstenaanbieder

3.4 Weergave van de kosten voor Eindgebruikers

Voordat een vergoeding in rekening wordt gebracht, een aankoop wordt gedaan of een abonnement op een dienst wordt afgesloten, moet de Eindgebruiker zich bewust zijn van de verschillende elementen die van invloed kunnen zijn op zijn beslissing om de aangeboden dienst aan te schaffen of zich hierop te abonneren.

In dat opzicht zijn Dienstenaanbieders verplicht om bij de presentatie van hun product aan te geven of een dienst gratis is of betaald moet worden door de Eindgebruiker.

Voor diensten die online gepromoot worden, moet de informatie over het feit dat een dienst gratis is of betaald moet worden door de Eindgebruiker, aanwezig zijn in de advertentiebanner die gebruikt wordt om de betreffende dienst te promoten.

De indicatie van de kosten moet duidelijk en gemakkelijk te begrijpen zijn en strikt het grafisch charter volgen zoals beschreven in paragraaf 3.13.1.

3.5 Identificatie van de dienst

De Dienstenaanbieder moet ervoor zorgen dat een Eindgebruiker zich niet abonneert op de dienst zonder zijn expliciete medeweten en zonder de exacte aard of kenmerken van de dienst te kennen.

3.6 Betalingsmethode van de dienst

De Dienstenaanbieder heeft de verplichting om de betaalmethode van de aangeboden dienst op de landingspagina te vermelden, waarbij duidelijk wordt aangegeven dat de kosten worden toegevoegd aan de telecomfactuur van de Eindgebruiker of in mindering worden gebracht op zijn beltegoed.

3.7 Specifieke regels voor betalende Alarmdiensten

Naast de regels die in andere secties van dit document zijn gespecificeerd, moeten Eindgebruikers duidelijk worden geïnformeerd over de aard van de gebeurtenissen die de levering van een Alarmdienst triggeren. Ook moeten de kosten van de dienst en de frequentie van aanrekenen heel duidelijk zijn voor de Eindgebruiker.

Om je te abonneren op een betalende Alarmdienst, moet de Eindgebruiker de dubbele Opt-in procedure volgen.

3.8 Specifieke regels voor betalende abonnementsdiensten

Bovenop de van toepassing zijnde algemene regels dient in alle communicatie van de Dienstenaanbieder met betrekking tot betalende terugkerende Berichtendienst, waarop de Eindgebruiker zich abonneert, expliciet het woord "Abonnement" te worden vermeld in alle communicatie en promotie van de dienst:

- In het geval van visuele communicatie (tv, gedrukte communicatie, ...):
 - het woord "Abonnement", in dezelfde taal als de rest van de communicatie, moet bovenaan de reclame worden gepubliceerd in een specifieke fontgrootte en voor de volledige duur van de visuele communicatie. De fontgrootte moet ten minste gelijk zijn aan de fontgrootte van de prijs van de dienst en ten minste ½ van de fontgrootte van het meegedeeld Verkorte nummer.
- Bij audiocommunicatie (radio, ...):
 - het woord "Abonnement" wordt tijdens de audiocommunicatie op een dusdanige manier gezegd dat het duidelijk te begrijpen is voor de Eindgebruiker en in de taal van de audiocommunicatie.
- In het geval van digitale communicatie (reclame via internet: websites, sociale mediakanalen, streamingdiensten, applicaties, ...):
 - het woord "Abonnement", in dezelfde taal als de rest van de communicatie, wordt gepubliceerd op de landingspagina van de dienst.
 - De verbintenisperiode van het abonnement moet worden vermeld in het prijspictogram. Zie sectie Grafisch charter.

3.8.1 Maximumbedrag dat in rekening wordt gebracht aan een Eindgebruiker

De Dienstenaanbieder of Connectiviteitsaanbieder draagt er zorg voor dat het maximale bedrag dat aan een Eindgebruiker in rekening wordt gebracht nooit hoger is dan 6 euro per week.

Als de prijs voor de Eindgebruiker bijvoorbeeld is ingesteld op 2 euro per ontvangen SMS, dan zal de Eindgebruiker maximaal 3 sms'jes ontvangen in een periode van een week.

3.8.2 Landingspagina

Als de Eindgebruiker op de reclamebanner klikt, wordt hij/zij doorgestuurd naar de landingspagina van de dienst.

De landingspagina moet alle wettelijk verplichte informatie bevatten over de Dienstenaanbieder, de Dienst, de kosten voor de Eindgebruiker, de wijze van factureren/betalen, de frequentie, de duur van de verbintenis en hoe deze wordt verlengd, de minimumleeftijd, de algemene voorwaarden, de contactgegevens van de klantendienst,

De landingspagina bevat de nodige instructies voor de Eindgebruiker om de aanmeldprocedure te starten - ook wel bekend als de dubbele Opt-In procedure.

De tekst op de landingspagina moet voldoen aan de volgende standaardformulering:

- in het Nederlands (NL): Om je te abonneren op de dienst SSSS aangeboden aan XX euro/PPP. Stuur je geboortedatum in het volgende formaat DDMMJJJ naar NNNN
- in het Frans (FR) : Pour vous abonner au service SSSS proposé à XX euro/PPP. Envoyez votre date de naissance dans le format suivant DDMMYYYY au NNNN
- in het Engels (ENG) : To subscribe to the service SSSS proposed at XX euro/PPP. Send your birthdate in the following format DDMMYYYY to NNNN
- in het Duits (DE) : Abonnieren Sie den Dienst SSSS, der für XX Euro/KKP vorgeschlagen wird. Senden Sie Ihr Geburtsdatum im folgenden Format: DDMMYYYY an NNNN

Legende:

- DDMMJJJ: je geboortedatum (bijvoorbeeld 10 mei 2012 is 10052012)
- SSSS: naam van de dienst.
- XX: kosten voor de Eindgebruiker (inclusief BTW) voor de toepasselijke periode
- PPP is de periode waarvoor het XX-bedrag wordt aangevraagd. Tarief en periode moeten volledig worden beschreven zonder afkortingen:
 - toegestaan: 6 EURO/week, 24 euro/maand
 - niet toegestaan: 6€/w of 24€/m
- NNNN: specifiek Verkort nummer in de 9xxx-reeks

De landingspagina bevat geen veld om een mobiel telefoonnummer in te voeren en ook geen CTA-knop om een SMS te sturen naar het Verkort nummer.

3.8.3 Abonneren op een abonnementsdienst via de dubbele Opt-in procedure

Registratie voor een abonnementsdienst moet voldoen aan de dubbele Opt-in procedure. Een ander registratieproces wordt niet getolereerd. Dit betekent dat de Eindgebruiker uitdrukkelijk en actief het initiatief moet nemen tot het starten van de aanmeldprocedure en de bevestiging van zijn aanmelding.

De procedure voor dubbele Opt-in begint zodra de Eindgebruiker op de landingspagina van de voorgestelde dienst terechtkomt - nadat hij op de advertentiebanner heeft geklikt - en bestaat uit 4 stappen. De Eindgebruiker mag in geen geval gevraagd worden om zijn mobiel telefoonnummer in te voeren via een webpagina.

De 4 stappen moeten strikt worden gevolgd:

1. **De Eindgebruiker stuurt een gratis sms naar het Verkort nummer.** Het bericht bevat de geboortedatum van de Eindgebruiker in het formaat DDMMJJJJ.
 - a. Als de geboortedatum die de Eindgebruiker stuurt aangeeft dat hij/zij jonger is dan 18 jaar stopt de aanmeldprocedure onmiddellijk. Het is de Dienstenaanbieder niet toegestaan om contact op te nemen met de Eindgebruiker om te vragen een andere geboortedatum op te geven of om aan te geven dat de geboortedatum moet aangeven dat de Eindgebruiker 18+ moet zijn.
 - b. Als de geboortedatum die door de Eindgebruiker is verzonden aangeeft dat hij/zij ten minste 18 jaar oud is, gaat de aanmeldprocedure verder.
 - c. Als de geboortedatum niet overeenkomt met het formaat DDMMJJJJ, mislukt de verificatie en wordt de aanmeldingsprocedure onmiddellijk gestopt. Het is de Dienstenaanbieder niet toegestaan om contact op te nemen met de Eindgebruiker om hem te vragen de geboortedatum in het juiste formaat in te vullen.

2. **De Eindgebruiker ontvangt een gratis SMS** met de volgende stap in de aanmeldprocedure. De tekst van de SMS moet aan de volgende standaardformulering voldoen:
 - a. in het Nederlands (NL): Om je te abonneren op dienst SSSS aan XX EURO/PPP, stuur KKK naar NNNN (de kost van dit bericht is RR EURO)

- b. in het Frans (FR): Pour t'abonner au service SSSS à XX EURO/PPP, envoie KKK au NNNN (le coût de ce message est RR EURO)
 - c. in het Engels (ENG): To subscribe for service SSSS at XX EURO/PPP, send KKK to NNNN (the cost of this message is RR EURO)
 - d. in het Duits (DE): Um den Service SSSS bei XX EURO/PPP zu abonnieren, senden Sie KKK an NNNN (die Kosten für diese Nachricht betragen RR EURO)
3. De **Eindgebruiker stuurt een tweede gratis SMS** met het vereiste **sleutelwoord** om zich te abonneren. Toegelaten sleutelwoorden zijn: Ga" of "OK" of "Start". Als het door de Dienstenaanbieder gekozen sleutelwoord "OK" is, wordt alleen "OK" beschouwd als een geldige bevestiging.
4. De **Eindgebruiker ontvangt een gratis SMS met de bevestiging** van de succesvolle inschrijving. De tekst van de SMS moet aan de volgende standaardformulering voldoen:
- a. in het Nederlands (NL): Je bent ingeschreven op de dienst SSSS aan XX euro/PPP. Om je abonnement te stoppen: stuur STOP naar NNNN of bel 0X/XXX XX XX.
 - b. in het Frans (FR) : Vous êtes inscrit au service SSSS à XX euro/PPP. Pour résilier votre abonnement : envoyez STOP à NNNN ou appelez-le 0X/XXX XX XX.
 - c. in het Engels (ENG) : You are subscribed to the service of SSSS at XX euros/PPP. To cancel your subscription: send STOP to NNNN or call 0X/XXX XX XX.
 - d. in het Duits (DE) : Sie haben den Service von SSSS für XX Euro/PPP abonniert. So kündigen Sie Ihr Abonnement: Senden Sie STOP an NNNN oder rufen Sie 0X/XXX XX XX an.

Legende:

- SSSS: naam van de dienst.
- XX: kosten voor de Eindgebruiker (inclusief BTW) voor de toepasselijke periode
- PPP is de periode waarvoor het XX-bedrag wordt aangevraagd. Tarief en periode moeten volledig worden beschreven zonder afkortingen:
 - toegestaan: 6 EURO/week, 24 euro/maand
 - niet toegestaan: 6€/w of 24€/m
- KKK: sleutelwoord dat door de Eindgebruiker moet worden verzonden om het abonnement voort te zetten:
 - De toegestane sleutelwoorden zijn "GO", "OK" of "Start"
- NNNN: specifiek Verkort nummer in de 9xxx-reeks
- RR: kosten voor de Eindgebruiker (inclusief BTW) om de 1e Opt-in uit te voeren

3.8.4 Een abonnementsdienst opzeggen

De Dienstenaanbieder moet nauwkeurig uitleggen hoe een registratie kan worden geannuleerd in alle reclame met betrekking tot een Premium of A2P Dienst. De Dienstenaanbieder heeft de verplichting om de Premium of A2P Dienst onmiddellijk te annuleren voor elke Eindgebruiker die om annulering van de registratie verzoekt.

Als je **STOP** naar een Verkort nummer stuurt, wordt de Eindgebruiker uitgeschreven voor alle diensten die aan dit Verkorte nummer zijn gekoppeld.

Door het verzenden van **STOP in combinatie met een sleutelwoord** naar een Verkort nummer wordt de Eindgebruiker uitgeschreven voor een specifieke dienst die is gekoppeld aan dit Verkorte nummer en sleutelwoord. Dit geldt alleen voor betalende abonnementen en specifiek toegewezen verkorte nummers.

Dienstenaanbieders zorgen ervoor dat het verzoek van de Eindgebruiker wordt afgehandeld volgens zijn wensen. Daarom worden spelfouten zoals "STOP", "sToP", "TSOP", verkeerde sleutelwoorden, ... geïnterpreteerd als "STOP". De prijs van deze STOP SMS-MO moet gratis zijn voor de Eindgebruiker.

Bij de annulering van de inschrijving voor een Premium- of een A2P-dienst raadt de MNO de Dienstenaanbieder aan een SMS-MT te sturen ter bevestiging van de deactivering van het abonnement. De prijs van deze SMS-MT is gratis voor de Eindgebruiker.

3.8.5 Geldig verkeer

Elk abonnement op een dienst waarvoor gedurende een periode van 3 maanden geen Geldig Verkeer is geweest of waarvoor de MNO een code heeft teruggestuurd die aangeeft dat de klant niet door de MNO wordt herkend, moet onmiddellijk door de Dienstenaanbieder worden beëindigd.

Als een dienst wordt beëindigd door de Dienstenaanbieder, worden alle Eindgebruikers van deze dienst kosteloos via een SMS-MT geïnformeerd dat de dienst wordt beëindigd.

3.9 Specifieke regels voor spellen via SMS

3.9.1 Naleving van de Belgische wetgeving

Elk spel moet worden toegestaan door en in overeenstemming zijn met elk punt van de Belgische wetgeving en fiscale administratie. De "Kansspelcommissie" kan op eigen initiatief een spel evalueren. Deze commissie is de enige instantie die een licentie mag afgeven voor het beheer van een kansspel.

3.9.2 Organisatie van het spel

Elk spel moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- de maximale totale deelnamekosten die nodig zijn om deel te nemen aan het spel moeten worden vermeld;
- de totale kosten voor deelname aan een spel mogen nooit hoger zijn dan 5 euro en voor elk type spel zijn deze kosten gerechtvaardigd in verhouding tot de aard van het spel;
- ongevraagde boosting en het aanmoedigen van deelname aan het spel via SMS -MT zijn verboden;
- Elke communicatie over het spel moet de prijs voor elke transactie vermelden en de maximale totale kosten van een deelname.

3.9.3 Reclame voor het spel

Bij het organiseren van een promotiecampagne voor een spel moet de Dienstenaanbieder ervoor zorgen dat hij heel duidelijk is over de volgende punten:

- de kosten van elke verzonden en ontvangen SMS die nodig is om deel te nemen aan het spel;
- de geldigheidsduur van het spel, met een duidelijke vermelding van de begin- en einddatum;
- de kosten van elke transactie en de maximale totale kosten van een deelname;
- alle regels die van toepassing zijn op de spellen.

3.10 Specifieke regels voor Chatdiensten

Alle chatdiensten moeten beginnen met een SMS-MO.

De tarieven voor chatdiensten zijn gekoppeld aan de prijs van SMS MO. Hierdoor is SMS MT altijd gratis voor de Eindgebruiker.

Voor een chatdienst mag het Eindgebruikerstarief dat van toepassing is op het afmeldingsbericht niet hoger zijn dan 0,15 euro.

3.11 Specifieke regels voor diensten voor Volwassenen

3.11.1 Naleving van de Belgische wetgeving

De Dienstenaanbieder verzekert dat de inhoud die gereserveerd is voor Volwassenen niet schadelijk is en conform de Belgische wetgeving.

3.11.2 Communicatie en nummerreeks

Elke toepassing die is gereserveerd voor Volwassenen moet duidelijk als zodanig worden aangeduid.

De Dienstenaanbieder zal ervoor zorgen dat de diensten met Volwassenen inhoud die via SMS of A2P Dienst wordt afgeleverd uitsluitend wordt geïdentificeerd onder de Verkorte nummerreeks 7xxx.

3.11.3 Advertentie

De Dienstenaanbieder zal ervoor zorgen dat er geen reclame wordt gemaakt voor:

- seksueel expliciete diensten met (directe of indirecte) geldelijke doelen die direct gericht zijn op Minderjarigen;
- seksueel expliciete diensten met (directe of indirecte) geldelijke doelen van diensten die door Minderjarigen worden aangeboden of getoond, zoals diensten die aangeven dat een persoon aan prostitutie doet; diensten die aangeven dat een persoon zich wil overgeven aan de ondeugd met andere personen.

3.12 Specifieke regels voor astrologie en horoscoopdiensten

Elke dienst die gereserveerd is voor astrologie, horoscoop en diensten, inclusief chat, die de toekomst voorspellen (tarot, numerologie, ...) moet duidelijk als zodanig worden aangegeven.

De Dienstenaanbieder zal ervoor zorgen dat alle bovengenoemde diensten worden geleverd via SMS of A2P Dienst en uitsluitend worden geïdentificeerd onder de Verkorte nummerreeksen 5xxx of 6xxx.

3.13 Grafisch charter

Voor de prijscommunicatie moet het standaard pictogram worden gebruikt. De aanduiding van de kosten moet duidelijk en leesbaar zijn. In dit verband eisen MNO's dat de volgende regels toegepast worden:

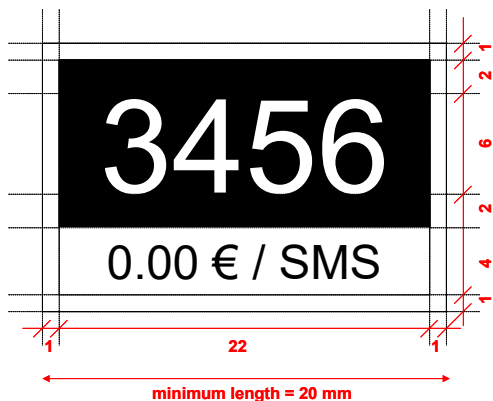
- De fontgrootte die wordt gebruikt om de prijzen te communiceren moet gelijk zijn aan of ten minste een derde bedragen van de fontgrootte die wordt gebruikt voor het Verkort nummer, met een minimum van 12 pt;
- Het Verkort nummer en de prijs moeten altijd samen worden vermeld;
- De fontgrootte van de prijs moet gelijk zijn aan of groter zijn dan een derde van de fontgrootte gebruikt voor het Verkort nummer, met een minimum van 12 pt.
- Als 12 pt technisch niet haalbaar is, moet het tarief worden vermeld in ten minste dezelfde fontgrootte als het Verkort nummer;
- Het tarief moet altijd leesbaar, duidelijk en ondubbelzinnig zijn;
- De gebruikte alfanumerieke tekens moeten zodanig worden voorgesteld dat het niet nodig is de geschreven teksten te controleren om ze te begrijpen;
- Het aanduiden van een prijs met een sterretje of een andere gekruiste referentie is nooit toegestaan;
- Alle prijsindicaties moeten altijd horizontaal worden vermeld;
- Prijsaanduidingen mogen niet onderaan de pagina of verticaal aan de zijkanten worden geplaatst;
- De prijzen en diensten moeten worden vermeld bij elke prijswijziging van een individuele SMS en bij elke prijswijziging van een dienst.

3.13.1 Algemene pictogram lay-out

Verkorte nummers en eindgebruikersprijen worden gecommuniceerd met een pictogram in een unieke grafische lay-out die hieronder wordt beschreven.

Verhoudingen in hoogte en lengte liggen vast en mogen niet veranderd worden. De minimale lengte is 20 mm.

Zie afbeelding 1 met de algemene pictogram lay-out:



Het lettertype moet FRUTIGER of ARIAL zijn en hetzelfde zijn voor het Verkorte nummer en de prijsaanduiding.

De fontgrootte van de prijs mag niet kleiner zijn dan 1/3 van de fontgrootte van het Verkorte nummer en niet kleiner dan 12 punten.

De prijsindicatie is een van de volgende, afhankelijk van de aangeboden dienst:

- 0,00 € / SMS
- 0,00 € / deelname (totale prijs van deelname)
- 0,00 € / verzonden/ontvangen SMS


Specifiek voor abonnementsdienst

- 0,00 € / dag
- 0,00 € / week
- 0,00 € / maand

Opmerking: in het geval van visuele en audiopromotie (radiocommercial, tv, streamingkanalen en Interactive Voice Response) moet de volledige prijs (prijs per deelname of prijs per abonnementsperiode) op het scherm worden vermeld of duidelijk worden uitgesproken.

3.13.2 Mogelijke kleuren

	Type 1	Type 2	Type 3	
Frame	Zwart	Zwart	Zwart	
Tekst	Wit	Wit	Zwart	
Achtergrond (vulkleur)	Zwart	Blauw	Geel	

<p>Kleurcodes (R/G/B):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wit 255/255/255 • Zwart 0/0/0 • Geel PMS Geel • Blauw PMS 2935 	
--	--

4. Specifieke regels voor gratis Berichtendiensten

4.1 Verkorte nummerreeks

De juiste reeks Verkorte nummers voor gratis Berichtendiensten is de reeks 8xxx.

Dynamische (alfa) numerieke afzender-ID's zijn niet toegestaan.

4.2 Typische gebruikssituaties

Een gratis Berichtendienst kan worden toegepast in de volgende gevallen:

- Crisisbeheer
- Waarschuwingsdiensten
- Cyberbeveiliging
- Herinneringen aan afspraken
- Reclame
- E-commerce
- M-commerce

Om te voorkomen dat Eindgebruikers zich afmelden voor functionele berichten, worden berichten die worden verzonden voor authenticatie- of verificatiedoeleinden verzonden via een Verkort nummer dat speciaal is bedoeld voor authenticatie/verificatie en gescheiden van andere soorten verkeer zoals marketingberichten.

4.3 Abonneren op een abonnementsdienst via een enkele Opt-in procedure

Het is belangrijk om te weten dat de Eindgebruiker zich vrijwillig en actief moet aanmelden voor de voorgestelde dienst voordat hij gebruik kan maken van de dienst en dus berichten kan ontvangen.

4.4 Een dienst opzeggen

De Dienstenaanbieder moet nauwkeurig uitleggen hoe een registratie kan worden geannuleerd in alle reclame met betrekking tot een A2P Dienst. De Dienstenaanbieder heeft de verplichting om de A2P Dienst onmiddellijk te annuleren voor iedere Eindgebruiker die verzoekt om annulering van de registratie.

Door **STOP** naar een Verkort nummer te sturen, wordt de Eindgebruiker uitgeschreven voor de diensten die aan dit Verkorte nummer zijn gekoppeld.

Door het verzenden van **STOP sleutelwoord** naar een Verkort nummer wordt de Eindgebruiker uitgeschreven voor een specifieke dienst die is gekoppeld aan dit Verkorte nummer en sleutelwoord.

Dienstenaanbieders zorgen ervoor dat het verzoek van de Eindgebruiker wordt afgehandeld volgens zijn wensen. Daarom worden spelfouten zoals "STOP", "sToP", "TSOP", verkeerde sleutelwoorden, ... geïnterpreteerd als "STOP". De prijs van deze STOP SMS-MO moet gratis zijn voor de Eindgebruiker.

Bij afmelding voor een A2P-dienst raadt de MNO de Dienstenaanbieder aan een SMS-MT te sturen ter bevestiging van de deactivering van het abonnement. De prijs van deze SMS-MT is gratis voor de Eindgebruiker.

4.5 Geldig verkeer

Elk abonnement op een dienst waarvoor gedurende een periode van 3 maanden geen Geldig verkeer is geweest of waarvoor de MNO een notificatie heeft teruggestuurd die aangeeft dat de klant niet door de MNO wordt herkend, moet onmiddellijk door de Dienstenaanbieder worden beëindigd.

Tenzij wettelijk anders is toegestaan, mag er geen contact worden opgenomen met Eindgebruikers zonder hun toestemming. Wanneer er contact wordt opgenomen met een Eindgebruiker, en bij iedere keer dat er contact wordt opgenomen, moet de Eindgebruiker de mogelijkheid worden geboden om zijn of haar toestemming om benaderd te worden in te trekken. Als de toestemming wordt ingetrokken, mag er daarna geen contact meer worden opgenomen met de Eindgebruiker.

Wanneer contact wordt opgenomen met Eindgebruikers als gevolg van informatie die is verzameld via een betalende Berichtendienst, moet de Dienstenaanbieder van die dienst de MNO of enige autoriteit op verzoek bewijsmateriaal kunnen verstrekken waaruit blijkt dat elke Eindgebruiker ermee heeft ingestemd dat er contact met hem wordt opgenomen.