Gedragscode SMS-Dienstverlening

Deelnemende Partijen

Operators (waaronder Service Providers):

Vodafone
KPN
T-Mobile
Tele 2
UPC

SMS-dienstverleners:

Netsize
KPN Callfactory
CM Telecom
Telefuture
Target Media
Sunhill Technologies
Netsmart

Content Providers:

Artiq Mobile
The Mobile
Sam Media
Creative Clicks
Mobster ltd

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk I.	**Algemene Bepalingen**…..……..……..……..…04	
Artikel 1.	Definities……..……..……04	
Artikel 2.	Algemeen……...……...……..06	
Artikel 3.	Informatievoorziening aan Eindgebruikers……07	
Artikel 4.	Disconnected numbers……07	
Artikel 4a	Registratie aanbieden Diensten	
Hoofdstuk II.	**Gedragsregels voor alle SMS-diensten**…….……08	
Artikel 5.	Algemene Gedragsregels…….……08	
Artikel 6.	Helpfunctie……..……09	
Artikel 7.	Spam…….……..……10	
Hoofdstuk III.	**Gedragsregels geldend voor Eenmalige SMS-diensten** ……..……..11	
Artikel 8.	(Tarief)communicatie Eenmalige SMS-diensten …….……11	
Hoofdstuk IV.	**Gedragsregels geldend voor Abonnementsdiensten**……..……..……14	
Artikel 9.	Start van de SMS-Dienst……..14	
Artikel 10.	Initiële aanmelding……...……..14	
Artikel 11.	Aanmeldbevestiging……..……..……..……14	
Artikel 12.	Afmelden……..……...……17	
Hoofdstuk V.	**Klachten, naleving en handhaving**……..17	
Artikel 13.	Klachtenafhandeling Eindgebruikers……..17	
Artikel 14.	Handhaving via het Loket……..……...21	
Artikel 15.	Commissie Handhaving Mobiele Diensten……..……..…23	
Artikel 16.	Taken en bevoegdheden van de Commissie……..……..24	
Artikel 16a	Boetes en refunds	
Hoofdstuk VI.	**Slotbepalingen**…….....……..25	
Artikel 17	Inwerkingtreding van de Gedragscode……...25	
Artikel 18.	Wijziging van de Gedragscode……...……25	
Artikel 19.	Toepasselijkheid van de Gedragscode……..……26	
Artikel 20.	Secretariaat van de Gedragscode……..……..……..26	
Artikel 21.	Geschillenprocedure…….……26	
Bijlage 1.	**Format voor informatievoorziening over SMS-diensten**……...27	

Bijlage 2. Lijst met toegestane afkortingen…….29

Bijlage 3. Verplichte informatie bij registratie van Content Providers …….30

Overwegende dat:

- Operators en Service Providers in 2003 een gedragscode zijn overeengekomen met als doel het waarborgen van rechtzekerheid en transparantie voor Eindgebruikers in de markt voor premium SMS-diensten;

- Bij gelegenheid van de herziening in 2008 hebben Partijen besloten een volledig gewijzigde integrale code op te stellen waarin tevens een eerder op 1 mei 2003 gesloten amendement op de code is opgenomen;

- Het in 2004, 2008, 2009,2011, 2013 en 2014 noodzakelijk was deze gedragscode te herzien op basis van opgedane ervaringen en om te kunnen blijven voldoen aan nieuwe en gewijzigde eisen van Eindgebruikers;

- Partijen dientengevolge de hierna volgende tekst hebben opgesteld;

de Operators, Service Providers, SMS-dienstverleners en Content Providers die deze code hebben ondertekend het navolgende zijn overeengekomen;

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

"Abonnementsdienst" betekent: SMS-dienst waarvoor afmelding noodzakelijk is of die men voor een vooraf bepaalde periode afneemt, en die betrekking heeft op het ontvangen van meer dan één SMS reversed charged bericht per initiatie van de Eindgebruiker en die betrekking hebben op één dienst. De SMS reversed charged berichten hebben een periodiek terugkerend karakter, waar onder nadrukkelijk ook begrepen worden de '1 to many chatdiensten' (dit is een dienst waarbij een SMS-bericht naar meerdere personen wordt gezonden (met hun toestemming) waardoor ook van meerdere personen een antwoord kan worden ontvangen).

"Affiliate" betekent: een derde onderneming, niet zijnde een Content Provider, die adverteert voor de SMS-diensten van die Content Provider.

"Binaire SMS berichten" betekent: een SMS-bericht is opgebouwd uit 140 bytes van zogenaamde "user data". Voor het versturen van SMS-tekstberichten kan deze user data met maximaal 160 GSM 7-bit karakters worden gevuld. Indien de 140 bytes niet voor tekst worden gebruikt, heten de

berichten "binaire SMS-berichten". Meestal moet een grotere hoeveelheid data dan 140 bytes worden verstuurd, hiervoor worden dan meerdere binaire SMS-berichten aaneengeschakeld. Ringtones kunnen bijvoorbeeld worden opgebouwd uit één, twee of drie binaire SMS-berichten. Picture SMS-berichten hebben bijvoorbeeld zelfs minimaal drie binaire SMS-berichten nodig. Wap-push is een vorm van een binair SMS-bericht.

"*Content Provider*" betekent**:** leverancier van de inhoud van de SMS-dienst die aan de Eindgebruiker wordt verleend**.**

"***Deelnemer***" betekent: Partij die is aangesloten bij de Stichting conform de richtlijnen in de statuten van de Stichting.

"Eénmalige SMS-dienst" betekent: er is sprake van een éénmalige SMS dienst indien de Eindgebruiker één premium SMS MT bericht ontvangt. In uitzondering hierop is tevens sprake van een éénmalige SMS dienst indien met de aard van de dienst samenhangt dat individueel verzonden SMS berichten niet als zelfstandige dienst kunnen worden beschouwd. Dit is het geval bij diensten zoals (i) ringtones en logo's die uit meerdere Binaire SMS berichten bestaan, (ii) 1 op 1 chatdiensten en goal alerts waarvan het exacte aantal berichten niet definieerbaar is en (iii) bij diensten waarbij het noodzakelijk is (bijvoorbeeld om billing redenen en BTW-afdracht) om meerdere SMS berichten voor een éénmalige SMS-dienst te versturen. Voor een éénmalige SMS-dienst is voor beëindiging van de dienst geen afmelding van de Eindgebruiker nodig en eindigt de dienst automatisch.

"Eindgebruiker" betekent: gebruiker van een vaste of mobiele aansluiting waarmee SMS-diensten kunnen worden afgenomen.

"Ernstige overtreding" betekent: een duidelijk aantoonbare significante overtreding (een exces) van de Gedragscode waarbij er sprake is van opzet danwel nalatigheid van een van de Partijen.

"Gedeelde shortcode" betekent: een verkort nummer dat bij een SMS-dienstverlener in gebruik is voor verschillende SMS-diensten aangeboden door meerdere Content Providers.

"Gedragscode" betekent: Gedragscode SMS-Dienstverlening zoals overeengekomen per 1 april 2014.

"Loket" betekent: de instantie die de toezichthoudende en handhavende taken van de Stichting uitvoert.

"Operators" betekent: netwerkaanbieders via wier netwerk Eindgebruikers SMS-diensten kunnen afnemen.

"Partijen bij deze Gedragscode" of "Partijen" betekent: de ondertekenaars van deze Gedragscode en de partijen op wie deze Gedragscode van toepassing is als gevolg van een

contractuele relatie tussen een van de ondertekenaars en een andere partij.

"Service Providers" betekent: aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten op het elektronische communicatie netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers SMS-diensten kunnen afnemen, daaronder mede verstaan MVNO (Mobile Virtual Network Operator) en MVNE (Mobile Virtual Network Enabler)-partijen.

"SMS-diensten" betekent: éénmalige SMS-diensten en/of Abonnementsdiensten.

"SMS-dienstverleners" betekent: aanbieders die met Operators een overeenkomst hebben gesloten ten behoeve van het leveren cq. doorgeleiden van SMS-diensten aan Eindgebruikers (ook Gateway of SMS-Broker genoemd).

"SMS-diensten Filter" betekent: het door de Stichting onderhouden en geëxploiteerde online filter dat Eindgebruikers de mogelijkheid biedt om aan te geven dat zij willen worden uitgesloten van het gebruik van betaalde SMS-diensten.

"SMS premium charged bericht" betekent: een door Eindgebruiker verstuurd SMS-bericht waarvoor door de Operator of Service Provider namens SMS-dienstverleners kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker, het tarief van dit verstuurde SMS-bericht kan afwijken van het tarief dat door de Operator of Service Provider normaliter bij de Eindgebruiker in rekening brengt voor het versturen van SMS-berichten. Het normale tarief voor het versturen van SMS-berichten door een Eindgebruiker dat door een Operator of Service Provider in rekening wordt gebracht is afhankelijk van de door deze Eindgebruiker gebruikte abonnementsvorm of prepaid-type.

"*SMS reversed charged bericht / Premium SMS MT bericht*" betekent: een door Eindgebruiker ontvangen SMS-bericht waarvoor door de Operators of Service Provider namens SMS-dienstverleners kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker.

"Stichting" betekent: de Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten.

"Unieke shortcode" betekent: een verkort nummer dat bij een SMS-dienstverlener in gebruik is voor één Content Provider. De betreffende Content Provider kan via de Unieke shortcode één of verschillende SMS-diensten aanbieden.

Artikel 2. Algemeen

1. De Partijen bij deze Gedragscode verbinden zich ertoe de bepalingen van deze Gedragscode na te leven. Indien een partij bij deze Gedragscode een overeenkomst sluit met een partij die niet bij deze Gedragscode is aangesloten en die overeenkomst ziet op diensten waar deze Gedragscode betrekking op heeft, stelt die partij de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode verplicht bij die overeenkomst.

2. Bestaande overeenkomsten zullen worden aangepast zodat deze Gedragscode ook onderdeel wordt van reeds bestaande overeenkomsten.
3. De Partijen bij deze Gedragscode beschouwen de voorwaarden uit de Gedragscode van zodanig belang dat zij zich ervoor zullen inspannen deze voorwaarden ook te hanteren indien de Gedragscode mocht ophouden te bestaan.
4. De Reclamecode SMS-dienstverlening is een onderdeel van deze Gedragscode. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de Reclamecode SMS-dienstverlening en bepalingen uit de Gedragscode, prevaleren de bepalingen uit de Gedragscode.

Artikel 3. Informatievoorziening aan Eindgebruikers

1. De Stichting zal op haar website een online databank ontsluiten voor Eindgebruikers waarin een actueel overzicht beschikbaar is van alle SMS-diensten die via de netwerken van de Operators en Service Providers toegankelijk zijn. In de databank wordt in ieder geval de informatie opgenomen die is weergegeven in bijlage 1 bij deze Gedragscode.
2. SMS-dienstverleners en Content Providers zijn verplicht de informatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel op wekelijkse basis aan te leveren aan de Stichting conform een door de Stichting te bepalen format.
3. De Partijen bij deze Gedragscode dragen er zorg voor dat zij op hun website – binnen twee maal doorklikken vanaf de homepage – een hyperlink aanbrengen naar de databank op de website van de Stichting als bedoeld in lid 1 van dit artikel.
4. De Partijen bij deze Gedragscode zorgen dat de databank bedoeld in lid 1 van dit artikel tevens toegankelijk wordt gemaakt voor hun eigen telefonische helpdesk.
5. De Operators dragen er zorg voor dat de informatievoorziening op de facturen en/of de communicatie rondom de facturen met betrekking tot SMS-diensten op transparante wijze plaatsvindt. Deze informatievoorziening betreft in ieder geval een verwijzing naar www.payinfo.nl op de factuur. Daarnaast hebben de Operators een inspanningsverplichting om de betreffende shortcodes zo snel mogelijk op de gespecificeerde factuur te vermelden indien dit bij de inwerkingtreding van deze Gedragscode nog niet het geval is.

Artikel 4. Disconnected numbers

1. De Operators bij deze Gedragscode stellen SMS-dienstverleners op de hoogte en de SMS-dienstverleners stellen de Content Providers op de hoogte van telefoonnummers die uit dienst zijn gesteld (zgn. disconnected numbers). Voor Service Providers geldt dat indien zij zelf niet in staat zijn deze informatie aan te leveren, dit door de Operators via wiens netwerk zij hun diensten aanbieden, zal worden verstrekt.
   De Operators bij deze Gedragscode informeren SMS-dienstverleners en de SMS-dienstverleners informeren op hun beurt de Content Providers:
   a. direct door middel van een antwoord op het door de SMS-dienstverlener verzonden SMS bericht, en/of
   b. tweewekelijks met een digitaal aangeleverd format van disconnected numbers uiterlijk

binnen één maand na afsluiting.

2. Indien de partij bij deze Gedragscode direct melding maakt van een disconnected number op de wijze zoals bedoeld in lid 1 a van dit artikel, en hij over drie dagen gemeten een dergelijke melding heeft verstrekt betreffende een bepaald nummer, zal de SMS-dienstverlener er zorg voor dragen dat alle Abonnementsdiensten op het betreffende telefoonnummer onmiddellijk gedeactiveerd worden. Zodoende zal bij hergebruik van het nummer de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementsdiensten worden geconfronteerd.
3. Bij een periodieke aanlevering van disconnected numbers op de wijze zoals bedoeld in lid 1 b van dit artikel, zal de SMS-dienstverlener er zorg voor dragen dat alle Abonnementsdiensten op het betreffende telefoonnummer gedeactiveerd worden uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de nummers waardoor bij hergebruik van deze nummers de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementsdiensten wordt geconfronteerd.
4. Operators en Service Providers verplichten SMS-dienstverleners om in geen geval berichten te versturen naar telefoonnummers die door de Operators en/of Service Providers als afgesloten zijn gemeld. Hieronder valt nadrukkelijk ook het verzenden van herinneringsberichten bij bijvoorbeeld televoting diensten.
5. Operators en Service Providers zullen disconnected numbers niet eerder dan 6 weken na het afsluiten van het nummer wederom in dienst stellen.

Artikel 4a Registratie Aanbieden Diensten

1. Een Content Provider kan Diensten aanbieden aan een Eindgebruiker. Alvorens deze Diensten aan te bieden, dient de Content Provider zich te registreren bij de Stichting waarbij de gegevens uit Bijlage 3 dienen te worden ingevuld en bevestigd. Deze basis-registratie vergemakkelijkt de toezichthoudende en handhavende taken van het Loket. Voor deze registratie brengt de Stichting bij de Content Partij per kalenderjaar een bedrag in rekening, het bestuur bepaald jaarlijks de hoogte van dit bedrag. Na betaling krijgt de registratie de status actief. Indien de Content Provider deelnemer is van de Stichting, worden deze kosten niet in rekening gebracht.
   Een registratie is geldig voor zowel SMS als Mobiel Internet Diensten.
2. De registratie zoals genoemd in lid 1 geldt voor de duur van één kalenderjaar. Na dit jaar wordt de registratie stilzwijgend telkens met 1 jaar verlengd.
3. Indien geregistreerde gegevens wijzigingen, dient de Content Partij dit binnen 14 dagen aan het Loket door te geven. Indien een Content Partij niet langer haar Diensten aan Eindgebruikers wil aanbieden, kan deze zich uitschrijven. De registratie wordt dan beëindigd. Reeds betaalde bedragen voor het resterende deel van het jaar worden niet gerestitueerd.
4. Na volledige registratie ontvangt de Content Partij een registratienummer van het Loket welk nummer vermeld dient te worden in de contactgegevens zoals omschreven in artikel 18 sub f.
5. De SMS-dienstverlener is verantwoordelijk voor:
   a. het borgen dat bij haar aangesloten partijen geregistreerd zijn bij de Stichting conform het bepaalde in lid 1.
   b. de controle van de juistheid van de gegevens met betrekking tot de registratie van de Content Provider.

HOOFDSTUK II GEDRAGSREGELS GELDEND VOOR ALLE SMS-DIENSTEN

Artikel 5. Algemene Gedragsregels

1. In elk door de Eindgebruiker ontvangen bericht wordt als afzender (in de header) de shortcode van de desbetreffende dienst vermeld.
2. Er worden alleen Premium SMS MT berichten verstuurd aan Eindgebruikers die daarom pro-actief vanuit het desbetreffende telefoonnummer verzocht hebben (de zogeheten 'opt-in formule').
3. SMS-dienstverleners en Content Providers zijn per 1 januari 2012 gehouden om telefoonnummers die door Eindgebruikers zijn aangemeld voor het SMS-dienstenfilter (www.smsdienstenfilter.nl) zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 2 uur uit te sluiten van het gebruik van SMS-diensten en de levering van SMS-diensten op die nummers binnen diezelfde termijn definitief stop te zetten. De levering van SMS-diensten aan telefoonnummers die door eindgebruikers zijn geblokkeerd, mogen pas weer worden hervat na deblokkering en een nieuwe aanvraag van de SMS-dienst door Eindgebruikers of door Operators namens die Eindgebruikers.
4. Een Content Provider die een aanvraag ontvangt voor een SMS-dienst van een mobiel nummer dat via SMS-dienstenfilter is geblokkeerd voor Premium SMS gebruik heeft een verplichting om een gratis SMS-bericht te versturen met de volgende tekst: "Je kunt geen gebruik maken van de dienst omdat je nummer hiervoor is geblokkeerd. Maak de blokkade ongedaan op www.smsdienstenfilter.nl en ontvang de dienst.". SMS-dienstverleners of Content Providers mogen blokkades van Eindgebruikers niet (doen) opheffen of Eindgebruikers anders dan op de wijze als aangegeven in dit artikel wijzen op de mogelijkheid om zich te déblokkeren.
5. In alle promotionele uitingen voor SMS-diensten dient de Content Provider zich te houden aan de Nederlandse Reclame Code en de bijzondere Reclamecode SMS-Dienstverlening welke als bijlage 3 bij deze code behoort en die is erkend door de Stichting Reclame Code (zie http://www.reclamecode.nl). Indien de Reclame Code Commissie of College van Beroep heeft vastgesteld dat de Content Provider in strijd met Nederlandse Reclame Code en/of de bijzondere Reclamecode SMS-Dienstverlening heeft gehandeld, wordt de Content Provider geacht deze Gedragscode te hebben overtreden. In dat geval mag de Stichting en/of het Loket de uitspraak van de Reclame Code Commissie voorleggen aan de Commissie Handhaving.
6. Het is Partijen bij de Gedragscode niet toegestaan om andere nummers dan verkorte nummers (Gedeelde of Unieke shortcodes) te gebruiken voor het aanbieden van en/of adverteren voor Premium SMS diensten. Bij gebreke hiervan is de Operator gerechtigd het nummer af te sluiten, OPTA hierover te informeren en de procedures van artikel 14 Gedragscode te volgen.
7. Al het SMS-verkeer gerelateerd aan de aan- en afmelding van SMS-diensten en alle bijbehorende betaalde berichten, dienen rechtstreeks te worden verstuurd via de SMS-dienstverlener die ook de shortcode van deze SMS-dienst afneemt.
8. Indien de content aflevering via Wap-push plaats vindt dient binnen 3 minuten na het versturen

van het Wap-push bericht dezelfde content tevens via SMS uitgeleverd te worden. Zowel het Wap-push bericht als het SMS-bericht mogen premium verstuurd worden, met dien verstande dat er niet twee maal voor hetzelfde content item betaald mag worden. Het SMS-bericht moet een premium bericht zijn en het Wap-push bericht mag uit meerdere (premium) berichten bestaan (concatenated). Partijen hebben een inspanningsverplichting om eerst de Wap-push te versturen en daarna het SMS-bericht. De opbouw van het SMS-bericht waar tevens dezelfde content in wordt afgeleverd als in het Wap-push bericht is als volgt:

SMS-bericht	'Link voor content' (ook als dienstbericht verstuurd) Info www.smsgc.nl

9. Een chat-dienst kan bestaan uit fictieve personages, in dat geval mag in de MT-berichten naar de Eindgebruiker niet de indruk worden gewekt dat het mogelijk is om fysieke afspraken te maken.

Artikel 6. Helpfunctie

1. De SMS-dienstverlener en de Content Provider voorzien in een optimale help-functie. Er is tenminste een van de volgende (minimum-) opties van toepassing, waarbij het de SMS-dienstverleners en de Content Providers uiteraard vrij staat verder te gaan:

   - Model A

   Bij een gedeelde shortcode danwel unieke shortcode geeft het sturen van het commando <keyword> + HELP naar een shortcode als antwoord een gratis SMS-bericht met daarin: frequentie en tarief van de afgenomen dienst, de naam van de Content-Provider plus zijn Nederlandse helpdesknummer en/of website en de eventuele kosten van deze functionaliteit (maximaal € 0,15 per minuut). Daarnaast wordt vermeld dat de Eindgebruiker zich voor de Abonnementsdienst(en) kan afmelden door UIT of STOP te sturen naar de betreffende shortcode (de shortcode dient benoemd te worden in het bericht).

   - Model B

   Bij een gedeelde shortcode geeft het sturen van alleen het commando HELP naar een shortcode, dus zónder keyword-toevoeging, als antwoord een gratis SMS-bericht met daarin: de naam van de SMS-dienstverlener plus zijn Nederlandse helpdesknummer en/of website en de eventuele kosten van deze functionaliteit (maximaal € 0,15 per minuut). Het bericht bevat tevens een verwijzing naar de website www.payinfo.nl. Daarnaast wordt vermeld dat de Eindgebruiker zich voor de Abonnementsdienst(en) kan

afmelden door UIT of STOP te sturen naar de betreffende shortcode (de shortcode dient benoemd te worden in het bericht).

- Model C

Bij een unieke shortcode geeft het sturen van alleen het commando HELP naar een shortcode, dus zónder keyword-toevoeging, als antwoord een gratis SMS-bericht met daarin: de naam van de Content Provider plus zijn Nederlandse helpdesknummer en/of website en de eventuele kosten van deze functionaliteit (maximaal € 0,15 per minuut). Het bericht bevat tevens een verwijzing naar de website www.payinfo.nl. Daarnaast wordt vermeld dat de Eindgebruiker zich voor de Abonnementsdienst(en) kan afmelden door UIT of STOP te sturen naar de betreffende shortcode (de shortcode dient benoemd te worden in het bericht).

2. Indien de Eindgebruiker een bericht instuurt naar een shortcode dat niet wordt herkend, wordt het bericht beantwoord op dezelfde wijze als beschreven in Artikel 6 lid 1 onder Model B danwel Model C (afhankelijk van het type shortcode).

Artikel 7. Spam

1. De Content Provider houdt zich aan de beperkingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Indien een Content Provider zich ook na afloop van de in artikel 14, lid e genoemde termijn niet aan de beperkingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet houdt, is de SMS-dienstverlener verplicht om de betreffende overtreding onmiddellijk te doen staken, na een daartoe strekkend verzoek van het Loket of op eigen initiatief. De SMS-dienstverlener doet dit door technisch onmogelijk te maken dat SMS-berichten voor de betreffende dienst kunnen worden verzonden.
2. Databases/bestanden van bestaande klanten mogen door de SMS-dienstverlener of de Content Provider niet worden gebruikt voor het aanbieden van nieuwe diensten, tenzij hierin nadrukkelijk vooraf door de Eindgebruiker mee is ingestemd: actieve toestemming door de Eindgebruiker is hiervoor een vereiste.

HOOFDSTUK III GEDRAGSREGELS GELDEND VOOR EENMALIGE SMS-DIENSTEN

Artikel 8. (Tarief)communicatie Eenmalige SMS-diensten

In reclame- en informatieve uitingen aan een Eindgebruiker betreffende eenmalige SMS-diensten gelden per soort SMS-dienst (uitgezonderd Abonnementsdiensten), met inachtneming van de bijzondere Reclamecode SMS-Dienstverlening als bedoeld in artikel 5 lid 5 van deze Gedragscode, de navolgende eisen:

a) Met betrekking tot Eenmalige SMS-diensten met een vooraf bekend en beperkt aantal

SMS berichten (bijv. ringtones, java-games en polyfonische ringtones):

- Wanneer de SMS-dienstverlener of Content Provider een Premium SMS MT bericht gebruikt en er aanvullende telefoonkosten zijn, worden de kosten van het premium bericht gecommuniceerd aan de Eindgebruiker en de zinsnede: "*plus de kosten voor het gebruik van de mobiele telefoon*" (of een gelijksoortige zinsnede of aanduiding).

b) Met betrekking tot Eenmalige SMS-diensten waarvan het exacte aantal berichten niet vooraf bekend is (bijv. quiz, goal alerts):

- Wanneer de SMS-dienstverlener of Content Provider een Premium SMS MT bericht gebruikt en er aanvullende telefoonkosten zijn (niet zijnde standaard MO-kosten), worden de kosten van het premium bericht gecommuniceerd aan de Eindgebruiker en de zinsnede: "*plus de kosten voor het gebruik van de mobiele telefoon*" (of een gelijksoortige zinsnede of aanduiding).
- Wanneer een Premium SMS MT bericht plus een normaal MO bericht wordt gebruikt, wordt aan de Eindgebruiker het tarief per MT-bericht gecommuniceerd.
- Wanneer een Eenmalige SMS-dienst bestaat uit meerdere berichten (bijvoorbeeld om technische redenen), zal dit vooraf ondubbelzinnig worden aangegeven met vermelding van het totaaltarief voor de gehele communicatiewisseling.

c) De Eindgebruiker ontvangt per Eenmalige dienst zodra er € 50,- aan kosten gemaakt is eenmalig het volgende gratis informatieve bericht, welke verzonden wordt door de Content Provider:

"Gratis bericht: je gebruikt de dienst 1234, de kosten tot nu toe bedragen € 50. Info? www.smsgc.nl"

d) Met betrekking tot chat diensten geldt:

- Dat een gratis welkomstbericht verplicht is. De volgorde van de tekst in het welkomst bericht is altijd als volgt:
    1. **Het karakter van de SMS-dienst**, op logische en ondubbelzinnige wijze vermelden dat het om een chat dienst gaat. Het woord 'chat' moet hier altijd genoemd worden;
    2. **Informatie over prijs en frequentie**, waarin ondubbelzinnig duidelijk wordt welke kosten er zijn verbonden aan de Chat-dienst (totaal premium kosten per 1 ingestuurd MO-bericht) alsmede het aantal te ontvangen berichten per chat, Voorgaande dient op de volgende wijze vermeld te worden: € 3/chat, 1 sturen is max 2 ontvangen. danwel € 1/chat, 1 sturen is 1 ontvangen. Tussen de prijs vermelding en het aantal te ontvangen berichten dient een leesteken geplaatst te worden;
    3. **Informatie over helpdesk**, door vermelding van tenminste een website. De vermelding dient te allen tijde te beginnen met www.;
    4. **Informatie over afmelden**, door te vermelden dat voor afmelden geen actie nodig is.

Het welkomstbericht moet te allen tijde leesbaar en begrijpelijk zijn voor de Eindgebruiker. Het is daarom niet toegestaan dat het welkomstbericht een aan elkaar geschreven lange zin is. Dit houdt in dat tussen bovenstaande onderdelen 1, 2, 3 en 4 een leesteken geplaatst moet worden, waardoor het voor de Eindgebruiker duidelijk is dat dit om verschillende onderdelen van het welkomstbericht gaat.

Bovenstaande leidt ertoe dat het volgende welkomstbericht in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel kan worden beschouwd en dient te worden gebruikt:

"Welkom bij de SMS-chat, € 1,50/chat, 1 sturen is 1 ontvangen. Info? www.xyz.nl. Stoppen? Stuur geen bericht."

- Na een periode van een (1) maand van inactiviteit op een chat dienst dient de Eindgebruiker na het eerste ingestuurde MO bericht weer het welkomstbericht te ontvangen.

- Per SMS MO bericht mogen er maximaal 2 (Premium) SMS MT berichten worden verstuurd.

- De Content Provider mag in totaal maximaal 4 (Premium) SMS MT berichten versturen binnen een periode van 72 uur na het laatst verzonden MO-bericht door de Eindgebruiker, zolang het maximaal aantal Premium SMS MT-berichten per SMS MO-bericht niet wordt overschreden. Na deze periode van 72 uur mogen geen (Premium) SMS MT-berichten verstuurd worden, tenzij de dienst opnieuw door het sturen van een MO-bericht wordt geïnitieerd door de Eindgebruiker.

e) Met betrekking tot chat diensten geldt tevens:

Om Eindgebruikers na de start van een chat dienst te informeren over de kosten dienen er gratis informatieve sms berichten verzonden te worden door de Content Provider:

1. De Eindgebruiker ontvangt per chat dienst zodra er gedurende de eerste kalendermaand na start dienst € 50,- aan kosten gemaakt zijn eenmalig het volgende gratis informatieve bericht:

   "Gratis bericht: je gebruikt chat dienst 1234, de kosten tot nu toe bedragen € 50. Info? www.smsgc.nl"

2. Daarnaast ontvangt de Eindgebruiker op de eerste dag van de opvolgende kalendermaanden het volgende gratis informatieve bericht indien er gedurende de betreffende kalendermaand meer dan € 50,- aan kosten gemaakt zijn en het minder dan 72 uur geleden is dat de Eindgebruiker een MO bericht heeft gestuurd:

"Gratis bericht: je gebruikt chat dienst 1234, de kosten voor deze dienst bedragen € x per chat, 1 sturen is 1 (of 2) ontvangen. Info? www.smsgc.nl"

3. Op de eerste dag van de opvolgende kalendermaand na start chat dienst ontvangt een Eindgebruiker het volgende gratis informatieve bericht indien het minder dan 72 uur geleden is dat de Eindgebruiker een MO bericht heeft gestuurd:

   "Gratis bericht: je gebruikt chat dienst 1234, de kosten voor deze dienst bedragen € x per chat, 1 sturen is 1 (of 2) ontvangen. Info? www.smsgc.nl"

   Bovenstaande melding bij 3 is niet van toepassing indien op basis van bovenstaande melding bij 2 reeds het gratis informatieve bericht wordt verstuurd.

f) Indien de content aflevering via Wap-push plaats vindt en dus tevens via SMS dient de Eindgebruiker hierover geïnformeerd te worden in een SMS-bericht waar tenminste de volgende zinsnede in is opgenomen: "Je produkt wordt op 2 manieren verstuurd om te garanderen dat je je produkt zichtbaar op je mobiele telefoon ontvangt. Info? www.smsgc.nl".

HOOFDSTUK IV GEDRAGSREGELS GELDEND VOOR ABONNEMENTSDIENSTEN

Artikel 9. Start van de SMS-Dienst

1. De initiële aanmelding voor een Abonnementsdienst kan zowel via (mobiel) internet als via de mobiele telefoon gebeuren.
2. Alvorens een Abonnementsdienst start dient de Eindgebruiker zich te hebben aangemeld, een aanmeldbevestiging te hebben ontvangen en vervolgens zelf de initiële aanmelding als bedoeld in het eerste lid te hebben bevestigd. Deze laatste bevestiging vindt plaats indien de Eindgebruiker na ontvangst van de aanmeldbevestiging als bedoeld onder artikel 11 van deze Gedragscode zelf actief een SMS bericht verstuurt vanaf de mobiele telefoon waarnaar de berichten moeten worden gestuurd met daarin:
   - voor Gedeelde Shortcodes: **<keyword> en 'OK/JA' naar de <shortcode>,**
   - voor Unieke Shortcodes: het woord **'OK/JA'** naar de **<shortcode>**

Artikel 10. Initiële aanmelding

1. Bij Unieke Shortcodes kan een Abonnementsdienst altijd begonnen en gestopt worden door het zenden van **AAN** of **ON** (danwel voorafgaand met een keyword), dan wel **UIT** of **STOP**, in zowel hoofdletters als kleine letters naar de shortcode. Bijvoorbeeld: men stuurt het woord **ON** naar shortcode **1234** om een dienst aan te melden en **STOP** naar shortcode **1234** om een dienst af te melden.

2. Bij Gedeelde Shortcodes dient na de shortcode het keyword gecommuniceerd te worden, eveneens gevolgd door AAN of ON dan wel UIT of STOP met een spatie tussen het keyword AAN of ON dan wel UIT of STOP. Bijvoorbeeld: men stuurt de woorden **ASTRO ON** naar shortcode **1234** om een dienst aan te melden en **ASTRO STOP** naar shortcode **1234** om een dienst af te melden.

Artikel 11. Aanmeldbevestiging

1. Indien er sprake is van aanmelding voor een Abonnementsdienst wordt er altijd een aanmeldbevestiging per gratis SMS verstuurd aan de Eindgebruiker.
2. De aanmeldbevestiging aan de Eindgebruiker bestaat uit 1 SMS-bericht, bevat geen witregels en begint altijd met de volgende aspecten en in de volgorde zoals bepaald in het derde lid van dit artikel: de service/dienstnaam, de beschrijving van het karakter van de dienst, het tarief (totale kosten per content item, per week of per maand), de shortcode, de frequentie (het maximale aantal berichten of content items per dag, per week of per maand*)*, het woord "abonnement", de afmeldmethode en een verwijzing naar helpdeskgegevens zoals bijvoorbeeld website, 0900-nummer of teletekst pagina met relevante achtergrondinformatie. De SMS-dienstverlener of Content Provider heeft uitsluitend het recht om in de aanmeldbevestiging afkortingen te gebruiken indien deze als toegestane afkorting zijn opgenomen in bijlage 2 bij de Gedragscode.
3. De volgorde van de tekst in de aanmeldbevestiging is altijd als volgt, met dien verstande dat de onderdelen a of f mogen worden weggelaten:
    a. **Call to action**, waarin wordt beschreven welke handeling de Eindgebruiker moet verrichten, zoals 'antwoord nu OK naar 1234'.
    b. **De naam en het karakter van de SMS-dienst**, op logische en ondubbelzinnige wijze gekoppeld aan het feit dat het om een abonnement gaat, bijvoorbeeld: 'ABCD is een ringtone abonnement' of 'voor je ABCD-ringtone abonnement'. Het woord 'abonnement' moet hier altijd genoemd worden;
    c. **Informatie over prijs en frequentie**, waarin ondubbelzinnig duidelijk wordt welke kosten er op weekbasis zijn verbonden aan de SMS-dienst alsmede het aantal te ontvangen content/credit items op weekbasis, bijvoorbeeld: € 6/wk, 4 items/wk. In het geval dat de afrekening van de content op maandbasis gebeurt dient de prijs en het aantal content/credit items op maandbasis benoemt te worden. Tussen de prijs vermelding en de frequentie vermelding dient een leesteken geplaatst te worden. Indien gebruik gemaakt wordt van aanmeldkosten of soortgelijke kosten dient het type kosten voluit beschreven te worden inclusief de prijsvermelding en dienen de kosten van de eerste week (danwel maand) en opvolgende weken (danwel maanden) seperaat vermeld te worden;
    d. **Informatie over helpdesk**, door vermelding van tenminste een website of de teletekst pagina. In geval van een website dient de vermelding te allen tijde te beginnen met www.;
    e. **Informatie over afmelden**, door te vermelden welke handeling de eindgebruiker

moet verrichten om zich voor de SMS-dienst af te melden, bijvoorbeeld: 'stoppen? SMS stop naar 1234';

f. **Call to action**, waarin wordt beschreven welke handeling de Eindgebruiker moet verrichten, zoals 'SMS nu OK naar 1234'.

De aanmeldbevestiging moet te allen tijde leesbaar en begrijpelijk zijn voor de Eindgebruiker. Het is daarom niet toegestaan dat de aanmeldbevestiging een aan elkaar geschreven lange zin is. Dit houdt in dat tussen bovenstaande onderdelen b,c, d, en e een leesteken geplaatst moet worden, waardoor het voor de Eindgebruiker duidelijk is dat dit om verschillende onderdelen van de aanmeldbevestiging gaat.

Bovenstaande leidt ertoe dat bij wijze van voorbeeld, de volgende aanmeldbevestiging als in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel kan worden beschouwd:

"SMS nu OK naar 1234 voor je abonnement op ABCD-ringtones. 3 items/wk, €6 /wk. Info: www.xyz.nl. Afmelden? sms stop naar 1234. SMS nu OK naar 1234!"

4. Bij aanmeldbevestigingen voor Abonnementsdienst zal, onafhankelijk van de prijs van de dienst en in overeenstemming met artikel 9 van deze Gedragscode, na aanmelding van de Eindgebruiker een actieve instemming gevraagd worden door middel van een te beantwoorden gratis SMS MT bericht dat tevens vermeldt de in het tweede en derde lid van dit artikel genoemde informatie: dit ter herbevestiging van de wens van de Eindgebruiker dat hij deze dienst daadwerkelijk wenst af te nemen c.q. op te starten.
5. Indien de Eindgebruiker geen actieve instemming geeft conform artikel 9 (2), wordt de Abonnementsdienst niet gestart, zodat aanmelding door middel van 'stilzwijgend instemmen' niet mogelijk is.
6. Het is niet toegestaan een zogenaamde reminder sms / herinneringsbericht te sturen naar de Eindgebruiker indien de Eindgebruiker geen OK / JA heeft gestuurd na ontvangst van de aanmeldbevestiging.
7. Indien de Eindgebruiker wel een actieve instemming geeft (OK danwel JA stuurt) conform artikel 9 (2), wordt de Abonnementsdienst gestart en ontvangt de Eindgebruiker een welkomstbericht.
8. Indien de content aflevering via Wap-push plaats vindt en dus tevens via SMS dient in het welkomstbericht ten minste de volgende zinsnede opgenomen te zijn: "Je produkt wordt op 2 manieren verstuurd om te garanderen dat je je produkt zichtbaar op je mobiele telefoon ontvangt".
9. Om Eindgebruikers na de start van een Abonnementsdienst te informeren over de kosten dienen er gratis informatieve sms berichten verzonden te worden door de Content Provider:
   a. De Eindgebruiker ontvangt per dienst zodra er gedurende de eerste kalendermaand na aanmelding dienst € 50,- aan kosten gemaakt zijn eenmalig het volgende gratis informatieve bericht:

"Gratis bericht: je gebruikt abonnementsdienst 1234, de kosten tot nu toe bedragen € 50. Info? www.smsgc.nl"

b. Daarnaast ontvangt de Eindgebruiker op de eerste dag van de opvolgende kalendermaanden het volgende gratis informatieve bericht indien er gedurende de betreffende kalendermaand meer dan € 50,- aan kosten gemaakt zijn:

"Gratis bericht: je gebruikt abonnementsdienst 1234, de kosten voor deze dienst bedragen € x per week. Info? www.smsgc.nl"

In het geval dat de afrekening van de content op maandbasis gebeurt dient de prijs op maandbasis benoemd te worden.

c. Op de eerste dag van de opvolgende kalendermaand na aanmelding dienst ontvangt een Eindgebruiker die geabonneerd is op de dienst het volgende gratis informatieve bericht:

"Gratis bericht: je gebruikt abonnementsdienst 1234, de kosten voor deze dienst bedragen € x per week. Info? www.smsgc.nl"

In het geval dat de afrekening van de content op maandbasis gebeurt dient de prijs op maandbasis benoemd te worden.

Bovenstaande melding bij c is niet van toepassing indien op basis van bovenstaande melding bij b reeds het gratis informatieve bericht wordt verstuurd.

Artikel 12. Afmelden

1. Wanneer iemand zich afmeldt voor een bepaalde dienst, zal er altijd een bevestigingsbericht van de afmelding per SMS-bericht verzonden worden. Dergelijke bevestigingsberichten zijn gratis voor de Eindgebruiker.
2. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, dienen de SMS-dienstverlener en de Content Provider dit probleem zo snel mogelijk op te lossen, in overeenstemming met het gestelde in artikel 13 Gedragscode. Na constatering dient terugbetaling door de SMS-dienstverlener of Content Provider plaats te vinden aan deze Eindgebruiker.
3. Indien de Eindgebruiker bij de afmelding (UIT of STOP) op een gedeelde shortcode het keyword van de dienst niet meestuurt, wordt hij automatisch afgemeld van alle Abonnementsdiensten die worden aangeboden over de desbetreffende shortcode. Dit betekent dat het afmeldcommando UIT of STOP op een gedeelde shortcode tot gevolg heeft dat de Eindgebruiker wordt afgemeld van alle Abonnementsdiensten via deze shortcode.
4. In iedere content aflevering op de mobiele telefoon van een Eindgebruiker wordt melding gemaakt van de volgende tekst: 'info? www.smsgc.nl' of www.payinfo.nl. Op voorgenoemde website, welke eigendom is van de Stichting, wordt vermeld hoe een Eindgebruiker zich af kan melden van een Abonnementsdienst. De website www.payinfo.nl hoeft niet vermeld te

worden in de aanmeld- en afmeldberichten.

5. Om technische redenen is artikel 12.4 niet van toepassing voor dienstberichten, zoals MMS en Wap-push. In geval van dienstberichten dient deze informatie duidelijk zichtbaar op de download pagina vermeld te worden, zonder dat de Eindgebruiker hoeft te scrollen.
6. Indien de Content Provider gedurende een aaneengesloten periode van 2 weken de content behorend bij een abonnementsdienst niet aanbiedt aan de Eindgebruiker en de overeenkomst van het abonnement niet na komt, dan wordt het abonnement als beëindigd beschouwd. De Content Provider mag na deze periode van inactiviteit de dienst niet her-activeren. De Eindgebruiker hoeft zich niet zelf actief af te melden door STOP te sturen.

HOOFDSTUK V KLACHTEN, NALEVING EN HANDHAVING

Artikel 13. Klachtenafhandeling Eindgebruikers

Met inachtneming van onderstaande uitgangspunten staat het de Eindgebruiker vrij te bepalen of hij vragen, opmerkingen en klachten indient bij zijn Operator, Service Provider, de SMS-dienstverlener die de betreffende SMS-dienst faciliteert of de Content Provider die de dienst aanbiedt. De Partij waar de Eindgebruiker zijn klacht indient, zal de klacht zelf in behandeling nemen.

1. <u>Klachtenafhandeling door SMS-dienstverleners en Content Providers</u>

   a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de SMS-dienstverlener of de Content Provider wendt met klachten, vragen of opmerkingen terzake inhoud, werking of communicatie van een SMS-dienst die door de desbetreffende SMS-dienstverlener of de Content Provider wordt gerealiseerd, wordt hierop adequaat gereageerd door de SMS-dienstverlener of de Content Provider. Bijvoorbeeld als de Eindgebruiker zich wilt afmelden dan wordt de dienst zo snel mogelijk stop gezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij.

   b) Indien de SMS-dienstverlener (niet zijnde de Eindgebruiker) een verzoek tot aanlevering van de (volledige) berichtgeschiedenis indient bij de desbetreffende Content Provider, dient deze Content Provider de gevraagde informatie binnen drie werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan te leveren. Bij overschrijding van deze termijn, heeft de SMS-dienstverlener de plicht om binnen de klachtenprocedure de Eindgebruiker schadeloos te stellen.

   c) Indien, in het geval van een Abonnementsdienst, blijkt dat de aanmelding niet conform het bepaalde in de Gedragscode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze SMS-dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de SMS-dienstverlener of Content Provider die de klacht

in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.

d) De SMS-dienstverlener of Content Provider die de klacht in behandeling heeft genomen heeft een inspanningsverplichting om de klacht binnen tien werkdagen af te handelen, waarbij in het geval van overschrijding hiervan de Eindgebruiker actief wordt geïnformeerd door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen. Indien de Eindgebruiker een schadeloosstelling ontvangt, gebeurt dat door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.

e) SMS-dienstverleners en Content Providers zien erop toe dat alle aanmeld-, instemmings- en afmeldberichten (shortcode, dienst, tijdstip van het bericht, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker plus zijn volledige Premium SMS MT bericht geschiedenis en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten, tenminste twee jaar bewaard worden, binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen. Tevens zijn SMS-dienstverleners en Content Providers hiertoe gehouden in het kader van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en ter oplossing of voorkoming van fraude. De aanmeldregistratie zal tenminste twee jaar bewaard worden na beëindiging van de SMS-dienst. Voor SMS-dienstverleners en Content Providers en eventuele rechtsopvolgers of opvolgende houders van specifieke shortcodes, geldt dat zij een inspanningsverplichting hebben voor de levering van de informatie als bedoeld in dit artikel tot twee jaar na beëindiging van de SMS-dienst door de Eindgebruiker.

f) De in het voorgaande lid bedoelde bewaarplicht ten aanzien van de Premium SMS MO en Premium SMS MT berichtgeschiedenis is niet van toepassing indien aanmelding van de SMS-dienst heeft plaatsgevonden vóór inwerkingtreding van de Gedragscode die per 1 maart 2010 in werking trad; in dat geval geldt een bewaarplicht van één jaar, binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving.

g) In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, zullen de SMS-dienstverlener en de Content Provider hun uiterste best doen dit probleem zo snel mogelijk op te lossen en zijn zij verantwoordelijk voor onmiddellijke terugbetaling aan de Eindgebruiker van de gebruikskosten die na de afmelding zijn ontstaan.

2. Klachtenafhandeling door Operator

a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Operator wendt met klachten, vragen of opmerkingen, wordt hierop adequaat gereageerd door de Operator. Bijvoorbeeld als de Eindgebruiker zich wilt afmelden dan wordt de dienst zo snel mogelijk stop gezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij.

b) Indien de Operator (niet zijnde de Eindgebruiker) een verzoek tot aanlevering van de (volledige) berichtgeschiedenis en/of de benodigde gegevens om te kunnen bepalen of een Eindgebruiker een geïnformeerd besluit heeft genomen indient bij de desbetreffende Content Provider, dient deze Content Provider de gevraagde informatie binnen drie werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan te leveren. Bij overschrijding van deze termijn, heeft de Operator de plicht om binnen de klachtenprocedure de Eindgebruiker schadeloos te stellen.

c) Indien, in het geval van een Abonnementsdienst, blijkt dat de aanmelding niet conform het bepaalde in de Gedragscode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze SMS-dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de Operator binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.

d) De Operator heeft een inspanningsverplichting om de klacht van de Eindgebruiker binnen tien werkdagen af te handelen, waarbij in het geval van overschrijding hiervan de Eindgebruiker actief wordt geïnformeerd door de Operator die de klacht in behandeling heeft genomen. Indien de Eindgebruiker een schadeloosstelling ontvangt, gebeurt dat door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.

e) SMS-dienstverleners en Content Providers zien erop toe dat alle aan-, instemmings- en afmeldberichten (shortcode, dienst, tijdstip van het bericht, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker plus zijn volledige Premium SMS MT bericht geschiedenis en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten, tenminste twee jaar bewaard worden, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen. Tevens zijn SMS-dienstverleners en Content Providers hiertoe gehouden in het kader van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en ter oplossing of voorkoming van fraude. De aanmeldregistratie zal tenminste twee jaar bewaard worden na beëindiging van de SMS-dienst binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving.

f) De in het voorgaande lid bedoelde bewaarplicht ten aanzien van de Premium SMS MO en Premium SMS MT berichtgeschiedenis is niet van toepassing indien aanmelding van de SMS-dienst heeft plaatsgevonden vóór inwerkingtreding van de Gedragscode die per 1 maart 2010 in werking trad; in dat geval geldt een bewaarplicht van één jaar.

g) Operators zijn namens Partijen gerechtigd de ingevolge sub e) van dit artikel 13 lid 2 verkregen registratie van de aan- en afmelding plus het overzicht van de volledige Premium SMS MT bericht geschiedenis te verstrekken aan de Eindgebruiker aan wie de betreffende kosten in rekening zijn gebracht en garanderen dat zij gerechtigd zijn tot het

opvragen van deze gegevens.

h) Daarnaast hebben de Operators een inspanningsverplichting om een regeling op te stellen voor het opschorten van de betalingsverplichting ten aanzien van geleverde premium SMS diensten wanneer de Eindgebruiker de betaling betwist en/of een klacht indient bij de Geschillencommissie Telecom indien dit bij de inwerkingtreding van deze Gedragscode nog niet het geval is. De definitieve regeling zal deel uitmaken van de Gedragscode.

3. Geschillencommissie Telecommunicatie

a) De Operators bij deze Gedragscode zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.
b) Geschillen tussen de Eindgebruiker, die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en een van de Partijen bij deze Gedragscode over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door de betreffende partij af te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door deze Eindgebruiker als door de betreffende partij worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie indien gebleken is dat beide partijen hun geschil niet op minnelijke wijze kunnen oplossen.
c) De Operators zeggen toe in geval van geschillen betreffende het in rekening brengen van kosten verbonden aan SMS-diensten niet het verweer te zullen voeren dat de Eindgebruiker niet-ontvankelijk is omdat het niet de diensten van de Operator zelf betreft of omdat de Geschillencommissie ten aanzien van deze diensten niet bevoegd zou zijn.

Artikel 14. Handhaving via het Loket

a) De Stichting wijst een instantie (hierna genoemd het “Loket”) aan die de handhavende en toezichthoudende taken van de Stichting uitvoert.

b) Het Loket is bevoegd om op verzoek van Deelnemers van de Stichting of op eigen initiatief handhavend op te treden tegen geconstateerde overtredingen van de Gedragscode.

c) Het Loket zal een Partij (hierna genoemd “de overtredende Partij”), of één of meer natuurlijke personen die daaraan verbonden zijn dan wel zijn geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of hebben bepaald van deze Partij of Affiliate, aanspreken.

d) Indien een Partij een of meer van de bepalingen uit de Gedragscode niet naleeft, dan zal de deelnemer van de Stichting die de overtreding van die Partij geconstateerd heeft, zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen een week) nadat hij daarvan kennis heeft genomen, de overtreding melden bij het Loket.

e) Het Loket bepaalt of de gedraging in strijd is met de Gedragscode en zal, indien zij van oordeel is dat dit het geval is:

(i) de overtredende Partij rechtstreeks hierop aanspreken en opdragen de dienstverlening onmiddellijk en uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de melding van het Loket in verband met deze overtreding is ontvangen, aan te passen of de betreffende SMS-dienst op te schorten of af te sluiten zodat de overtreding van de Gedragscode binnen twee werkdagen beëindigd wordt, en/of

(ii) de betreffende SMS dienstverlener een kopie van de overtreding geven indien de overtredende partij een Content Provider is, en/of

(iii) in geval van een duidelijk aantoonbare overtreding en in geval de dienst niet binnen de twee werkdagen termijn is aangepast door de overtreder, deze overtreder opdragen te stoppen met het promoten van de betreffende dienst, de betreffende SMS-dienst op te schorten of af te sluiten, en/of

(iv) in de situatie zoals omschreven in artikel 14, sub e onder (iii) kan het Loket ook de SMS-dienstverlener opdragen ervoor zorg te dragen dat de betreffende SMS-dienst wordt opgeschort of wordt afgesloten.

f) De SMS-dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het up-to-date-houden van de contact gegevens van de Content Providers bij het Loket.

g) Voorts zal het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht (en) die ingevolge sub e) van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven, een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de SMS-Gedragscode, zoals verder bepaald in artikel 15 en 16 van de Gedragscode. Een dergelijk verzoek wordt binnen vier weken na het verstrijken van de in artikel 14 sub e (i) genoemde termijn ingediend. Ook indien naar het oordeel van het Loket om een andere gegronde reden een uitspraak over de dienstverlening of gedraging(en) van de overtredende Partij gewenst is, bijvoorbeeld vanwege het feit dat de dienstverlening of gedraging bij herhaling niet voldoet aan de Gedragscode zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de SMS-Gedragscode binnen vier weken na de laatste overtreding, zoals verder bepaald in artikel 15 en 16 van de Gedragscode.

h) Voorts kan het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht (en) die ingevolge sub e) van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven een spoedprocedure aanhangig maken bij de Reclame Code Commissie (RCC). Het Loket dient op basis van de

opdracht voornoemd een klacht in bij de RCC omdat het Loket van oordeel is dat de bijzondere Reclamecode SMS-Dienstverlening door de vermeende overtredende Partij wordt overtreden. De vermeende overtredende Partij en het Loket verbinden zich om bij de eerst volgende beschikbare datum van de zitting bij de Reclame Code Commissie aanwezig te zijn om de klacht c.q. het verweer nader toe te lichten. Zowel het Loket als de vermeende overtredende Partij verplichten zich om de RCC zo spoedig als mogelijk te voorzien van informatie c.q. relevante schriftelijke stukken zodat de RCC op basis van goede voorlichting een beslissing kan nemen. De uitspraak van de Reclame Code Commissie zal binnen 3 werkdagen na de zitting schriftelijk worden gegeven en zal gelden als "uitvoerbaar bij voorraad". Dit betekent dat in geval de RCC bevestigt dat de vermeende overtredende Partij de bijzondere reclamecode SMS-Dienstverlening heeft overtreden, de gewraakte uiting(en), en alle andere uitingen van de overtredende Partij, die in de kern gelijk zijn aan de gewraakte uiting(en), met directe ingang niet meer word(en)(t) geopenbaard. Tegen de beslissing van de RCC kan binnen 7 dagen na dagtekening van de uitspraak beroep worden ingesteld bij het College van Beroep (CVB). Voor de procedure bij het CVB gelden de zelfde voorwaarden als die worden gesteld bij de RCC. Indien blijkt dat de overtredende Partij geen onmiddellijk gevolg geeft aan de beslissing van de RCC, zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving. Een dergelijk verzoek wordt ingediend bij de Commissie Handhaving uiterlijk vier weken nadat het Loket heeft geconstateerd dat de uitspraak van de Reclame Code Commissie niet wordt nageleefd.

i) Deelnemers van de Stichting kunnen binnen dertig dagen na het verzoek van het Loket zoals vermeld in artikel 14 sub e en l tegen het oordeel van het Loket in beroep bij de Commissie Handhaving. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket, dient deze Partij deelnemer te zijn van de Stichting en kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket en deze Partij geen deelnemer is van de Stichting, kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting tegen betaling van een jaarlijks door de Stichting te bepalen vergoeding.

j) Het Loket kan naar eigen inzicht doch binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving, log gegevens en/of marketing uitingen en/of weblogs opvragen bij Partijen voor onderzoek naar mogelijke overtredingen van de Gedragscode. Onder log gegevens wordt verstaan aanmeldberichten, afmeldberichten en ontvangen content in relatie tot een Eindgebruiker. Partijen zijn verplicht deze informatie binnen 2 werkdagen aan te leveren.

k) Een Operator kan in geval van een ernstige en duidelijk aantoonbare overtreding van de SMS Gedragscode rechtsreeks een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving.

l) In geval van overeenstemming tussen het Loket en de Operators met betrekking tot een Ernstige overtreding kan het Loket de overtredende Partij sommeren om binnen 2 werkdagen te stoppen met het promoten van de betreffende SMS-dienst, de betreffende SMS-dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers), de betreffende SMS-dienst af te sluiten en/of gebruikers van de SMS-dienst te informeren over een refund mogelijkheid. In het geval dat de overtredende Partij geen gehoor geeft aan de sommatie van het

Loket is de SMS-dienstverlener verplicht gehoor te geven aan het verzoek de betreffende SMS-dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers) danwel de betreffende SMS-dienst af te sluiten. De SMS-dienstverlener is hiertoe verplicht binnen 2 werkdagen nadat ze het verzoek van het Loket ontvangt. Indien de overtredende Partij het oneens is met het besluit van het Loket en de Operators kan de overtredende Partij beroep aantekenen bij de Commissie Handhaving conform artikel 14.i, In het geval dat de overtredende Partij beroep aan tekent zal worden afgezien van de eventuele sommatie tot het informeren van de gebruikers van de SMS-dienst over een refund, deze mogelijkheid behoort dan tot de mogelijke uitspraak van de Commissie Handhaving. Indien gewenst kan het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving binnen vier weken na sommatie.

m) Als in artikel 14 gesproken wordt over de twee werkdagen termijn gaat de twee werkdagen termijn in om middernacht op de eerst volgende werkdag. Ter illustratie als op 2 februari om 14:12 uur een verzoek wordt verstuurd door het Loket, dan gaat de termijn in op 3 februari om 00:00 uur.

Artikel 15. Commissie Handhaving Mobiele Diensten

1. Er is een Commissie Handhaving Mobiele Diensten (hierna genoemd de “Commissie”).
2. De Commissie heeft zitting met drie onafhankelijke leden. De Commissie bestaat uit een jurist en twee andere personen waarvan tenminste 1 persoon over branche gerelateerde kennis beschikt. De Commissie is deskundig, onafhankelijk en evenwichtig. De leden worden benoemd door de leden van het bestuur van de Stichting voor een periode van 3 jaar. De leden zijn herbenoembaar.
3. De leden voeren hun taken op onafhankelijke wijze uit en hebben geen belangen van welke aard dan ook in of bij de Partijen bij de Gedragscode.
4. De leden van de Commissie kunnen gedurende hun zittingsperiode niet worden ontheven van hun taak, tenzij zij daar op eigen initiatief om verzoeken, zij in strijd handelen met het derde lid van dit artikel of indien zij blijk geven van een ernstige verwaarlozing van hun taak.
5. De Commissie wordt secretarieel en financieel ondersteund door de Stichting.
6. De leden van de Commissie ontvangen ieder een door het bestuur te bepalen onkostenvergoeding per behandeld verzoek tot handhaving.

Artikel 16. Taken en bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie heeft als taak om op verzoek van het Loket of een Partij die beroep aantekent tegen het oordeel van het Loket op grond van artikel 14 lid e van de Gedragscode te oordelen over een door het Loket behandelde gedraging van een Partij of één of meer natuurlijke personen die verbonden zijn danwel geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of hebben bepaald van deze SMS-dienstverlener, Content Provider of Affiliate. Zij bepaalt of de gedraging in strijd is met de Gedragscode en zal, indien de Commissie tot het oordeel komt dat dit het geval is, een passende sanctie opleggen overeenkomstig het tweede lid van dit artikel.

2. De Commissie legt alleen een sanctie op indien de Commissie ervan overtuigd is dat er sprake is van overtreding van de Gedragscode en de procedure van artikel 14 van de Gedragscode is gevolgd.
3. In afwijking van het tweede lid kan de Commissie ook een strafmaatregel opleggen indien overtredingen van de Gedragscode wel op eerste aanzegging ongedaan zijn gemaakt, maar er sprake is van een Ernstige overtreding en/of het meerdere malen overtreden van de Gedragscode door de Operator, SMS-dienstverlener, Content Provider, Affiliate of één of meer natuurlijke personen zoals aangegeven in artikel 16 lid 1 Gedragscode, zodanig dat het overtreden een structureel karakter krijgt.
4. De Commissie kan als strafmaatregel, afzonderlijk of in combinatie:
   a. een berisping uitspreken;
   b. een boete opleggen tot een maximum van € 100.000,- per geconstateerde overtreding;
   c. in aanvulling op Artikel 16.4.b kan in geval van een (herhaaldelijke) overtreding van een en dezelfde Affiliate of Content Provider van een SMS-dienstverlener van de bijzondere reclame code voor het aanbieden van SMS-diensten kan de Commissie een boete opleggen van € 25.000,- per Affiliate of Content Provider;
   d. verbieden om bepaalde diensten gedurende een bepaalde periode aan te bieden;
   e. verbieden dat een rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die daar als bestuurder aan is verbonden, gedurende een bepaalde periode SMS-diensten aan Eindgebruikers mag aanbieden (zwarte lijst);
   f. verplichten om rectificaties te plaatsen;
   g. verplichten tot het vergoeden van aantoonbaar geleden schade;
   h. het opleggen van een last onder dwangsom in geval de overtreder de strafmaatregel niet tijdig naleeft;
   i. andere maatregelen nemen die zij proportioneel en gepast acht.

   De Commissie kan daarnaast bepalen dat de kosten van de behandeling van het Verzoek worden vergoed door de Partij of Partijen die binnen de strafmaatregel als overtreder(s) is/zijn aangemerkt, met een maximum van € 4.500,-.
5. Uitspraken van de Commissie zijn bindend voor alle Partijen bij de Gedragscode.
6. Het Loket ziet toe op naleving van de uitspraak van de Commissie.
7. Uitspraken van de Commissie worden gepubliceerd op de website van de Stichting, rekening houdend met de eisen van bedrijfsvertrouwelijkheid.
8. De Commissie onthoudt zich van het geven van een oordeel of het opleggen van een straf indien het verzoek daaraan voorafgaand wordt ingetrokken. 9. De Commissie stelt een Reglement Handhaving SMS Gedragscode op dat aan de Partijen bij de Gedragscode is bekend gemaakt. Het Reglement beschrijft onder meer de procedure en de termijnen die door de Commissie worden gehanteerd alvorens tot een uitspraak te komen. De procedure voldoet aan de redelijke eisen van transparantie, objectiviteit en non-discriminatie.

Artikel 16a. Boetes en refunds

1. Een door de Commissie opgelegde boete overeenkomstig artikel 16 lid 4, dient binnen een termijn van 14 dagen na bekendmaking van de uitspraak aan de Stichting te worden betaald op het bankrekeningnummer van de Stichting in Amsterdam. Indien de boete niet uiterlijk 30

dagen na aanmaning is bijgeschreven op de rekening van de Stichting, wordt de boete verhoogd met 25%.

2. Indien de betreffende SMS-dienstverlener in staat en bereid is de door de Content Provider verschuldigde boete in te houden op de betalingen aan de veroordeelde Content Provider:
   a. leggen de SMS-dienstverlener en de Content Provider dit vast in een vaststellingsovereenkomst.
   b. zal de SMS-dienstverlener de boete binnen een termijn van 12 maanden aan de Stichting voldoen, waarna de Content Provider heeft voldaan aan haar betalingsverplichting als genoemd in lid 1.

   Indien niet de volledige boete door de SMS Dienstverlener aan de Stichting kan worden betaald, blijft de Content Provider verantwoordelijk voor betaling van het resterende verschuldigde gedeelte aan de Stichting.

Compensatie eindgebruikers

3. Indien de Commissie in haar uitspraak aan de Content Provider oplegt dat zij Eindgebruikers compenseert - in de mate en reikwijdte zoals geformuleerd in de uitspraak – zal de SMS-dienstverlener de Eindgebruikers via sms op de hoogte stellen van de compensatiemogelijkheid via de website van de Stichting. Voor zover toereikend, zal de compensatie aan de Eindgebruikers worden betaald door de SMS-dienstverlener uit het aan de Content Partij veroordeelde partij verschuldigde bedrag uit hoofde van de levering van diensten. De SMS-dienstverlener is gerechtigd de redelijkerwijs gemaakte kosten voor de uitvoering van de compensatie bij de veroordeelde partij in rekening te brengen.

Overeenkomst SMS-dienstverlener – Content Provider

4. Om bovengenoemde boete- en compensatie processen zorgvuldig uit te kunnen voeren, zal de SMS-dienstverlener in haar overeenkomst met de Content Provider voor het verlenen van diensten in ieder geval het volgende vastleggen:
   a. Indien het Loket een verzoek tot handhaving aan de Commissie zendt, conform artikel 14 g van de Gedragscode, ten aanzien van het optreden van een Content Provider, zal de SMS-dienstverlener de aan deze Contentprovider te betalen gelden onmiddellijk opschorten na eerste schriftelijke verzoek van het Loket tot aan vervulling van sub b van dit artikel.
   b. Nadat de Content Provider een mogelijk opgelegde boete conform artikel 16 lid 4 van de Gedragscode heeft voldaan, uitvoering heeft gegeven aan een opgelegde sanctie tot compensatie van Eindgebruikers of indien geen boete of sanctie is opgelegd, geeft de SMS-dienstverlener, na schriftelijk verzoek van het Loket, de opgeschorte betalingen vrij.

HOOFDSTUK VI SLOTBEPALINGEN

Artikel 17. Inwerkingtreding van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode treedt in werking op 1 april 2014.
2. Zonder afbreuk te doen aan artikel 14 van deze Gedragscode, mag een Operator of een SMS-dienstverlener SMS-diensten die bij de totstandkoming van deze Gedragscode niet voldoen aan de Gedragscode, staken of opschorten totdat aanpassing conform de Gedragscode heeft plaatsgevonden.

3. Ten aanzien van de wijzigingen per 1 april 2014 in het artikel 4a, geldt ten aanzien van bestaande Content Providers die met Diensten actief zijn in Nederland, dat deze per 1 augustus 2014 in werking treden waardoor op dat moment van elke Content Provider verlangd wordt dat deze zich heeft geregistreerd op de in artikel 4a lid 1 omschreven wijze, bij gebreke waarvan het per genoemde datum voor hen niet meer mogelijk om diensten aan te bieden. (De Mobiel Internet Dienstverlener zal er op toezien dat de Content Providers zich van deze registratie bewust zijn en zich voor deze datum al dan niet registreren.)
Nieuwe Content Providers die nog geen content diensten aanbieden, zullen met ingang van 1 juli 2014 moeten registreren alvorens zij hun Diensten kunnen aanbieden.

Artikel 18. Wijziging van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode kan alleen worden gewijzigd indien ten aanzien van een voorstel tot wijziging van de Gedragscode:

   a. het stemquorum is gehaald waarbij minimaal 50% van alle deelnemende partijen in de Stichting haar stem tijdig moet hebben uitgebracht, ongeacht of de stem van de individuele deelnemer voor of tegen het wijzigingsvoorstel is en ongeacht in welke categorie de deelnemer valt (hierna 'Stemquorum'), en,

   b. de uitslag van de stemming groter of gelijk is aan 0,6 waarbij de stemming als volgt tot stand komt:

      i. de drie categorieën deelnemende partijen zoals beschreven in artikel 19 van deze Gedragscode hebben ieder 1/3 stem ("Stem");
      ii. indien in 1 van de 3 categorieën geen Stem uitbrengt doordat geen der partijen in deze categorie voor of tegen het voorstel stemt, wordt het Stemaandeel van de categorie gelijkelijk verdeeld over de 2 andere categorieën waardoor hun stem ½ per categorie bedraagt;
      iii. binnen iedere categorie wordt de Stem verdeeld conform de actieve voor- en tegenstemmers binnen de categorie, waarbij ieder actief stemmend lid een gelijk aandeel heeft in de uiteindelijke Stem van de categorie (niet uitgebrachte stemmen resulteren derhalve niet in stemmen tegen het wijzigingsvoorstel).
      iv. indien de optelling van Stemmen groter is dan 0,6, wordt de wijziging aangenomen.

   <u>Een voorbeeld:</u>
   Categorie Operators:
   indien 3 van de 5 leden binnen deze categorie Operators een stem uitbrengen, 2 vóór wijziging zijn, 1 tegen wijziging en 2 leden stemmen niet, betekent dit dat de Stem van deze categorie 2/3 x 1/3 =0,222 is;
   Categorie SMS-dienstverleners:

indien 4 van de 8 leden binnen deze categorie een stem uitbrengen, 3 leden stemmen voor, 1 tegen en 4 stemmen niet, dan betekent dit dat de Stem van deze categorie 3/4 x 1/3 =0,249 is;

Categorie Content Providers:

indien 4 van de 4 leden binnen deze categorie stemmen, 2 voor en 2 tegen het voorstel, dan betekent dit dat de Stem van deze categorie 2/4 x 1/3 =0,166 is;

Nu het Stemquorum is behaald (11 van de 17 partijen hebben gestemd=>50%), en de totale stem (0,222+ 0,249 + 0,166)= 0,637 is, kan het wijzigingsvoorstel worden aangenomen.

2. Wijzigingsvoorstellen op de Gedragscode kunnen worden ingediend door aangesloten Operators, Service Providers, SMS-dienstverleners, Content Providers, ACM en rechtspersonen die als statutaire doelstelling hebben de behartiging van de belangen van consumenten. Voorstellen worden ingediend via het post- of e-mailadres van de Stichting.
3. Het bestuur van de Stichting spant zich ertoe in om binnen 1 maand na de ontvangst van een wijzigingvoorstel een eerste reactie daarop te verstrekken aan de indiener van het voorstel.
4. Het bestuur van de Stichting spant zich ertoe in om alle deelnemende partijen tijdig (minimaal 2 weken voor de deadline) en voldoende te informeren over wijzigingsvoorstellen van de Gedragscode, zodat alle deelnemers in staat worden gesteld om hun stem uit brengen. Hieronder wordt onder andere verstaan dat indien een deelnemer geen stem heeft uitgebracht, het bestuur van de Stichting deze deelnemer persoonlijk benadert om alsnog tot een stemming te komen.

Artikel 19. Toepasselijkheid van de Gedragscode

Partijen kunnen Deelnemer worden van de Stichting en zijn in drie categorieën ingedeeld, te weten:

- Categorie 1: Operators ofwel andere partijen, indien deze eigen SMS-diensten of SMS-diensten van SMS-dienstverleners faciliteren en in rekening brengen bij Eindgebruikers, waaronder mobiele en vaste netwerkaanbieders voorzover zij SMS-diensten bieden aan Eindgebruikers en/of Service Providers, voor zover zij SMS-diensten bij hun Eindgebruikers in rekening brengen, hetzij expliciet, hetzij als gevolg van de doorwerking van deze Gedragscode in hun overeenkomst met de operator;
- Categorie 2: SMS-dienstverleners;
- Categorie 3: Content Providers, hetzij expliciet, hetzij als gevolg van de doorwerking van deze Gedragscode in hun overeenkomst met de SMS-dienstverlener en/of de resellers van SMS dienstverleners hetzij als gevolg van de registratie als Content Provider conform het bepaalde in artikel 4a.

Artikel 20. Secretariaat van de Gedragscode

Het secretariaat van de Gedragscode en het beheer daarvan wordt gevoerd door de Stichting. Correspondentie inzake de Gedragscode kan worden gericht aan het postadres van de Stichting.

Artikel 21. Geschillenprocedure

Onverminderd het bepaald in Hoofdstuk 5 van deze Gedragscode, zullen geschillen over deze Gedragscode eerst schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de betrokken partijen en het bestuur van de Stichting. Indien dit niet binnen 6 weken leidt tot een voor alle partijen bij het geschil acceptabele oplossing, zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank te Den Haag.

Bijlage 1 Format voor informatievoorziening over sms-diensten

INFORMATIE T.B.V. ONLINE DATABANK

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Naam van de dienst	**Omschrijving**	**Bijzonderheden**	**Verkorte code**	**Afzender**	**Aanmeldcommando**	**Afmeldcommando**	**Kosten in Euro**	**Frequentie**

10	11	12	13	14	15	16
Telefoonnummer helpdesk	**Openingstijden helpdesk**	**Helpdesk kosten**	**Helpdesk e-mail**	**Helpdesk website**	**Naam en adres Content Provider**	**Naam SMS-Dienstverlener**

UITLEG BOVENSTAANDE VELDEN:		
1	Naam van de dienst:	De naam van de SMS dienst die wordt aangeboden (ofwel dezelfde naam als in communicatie gebruikte naam)
2	Omschrijving:	Korte aanvulling op de naam van de dienst
3	Bijzonderheden:	Abonnement danwel een eenmalige dienst
4	Verkorte code:	Dit is het verkorte nummer (short code) waarop de SMS dienst wordt aangeboden
5	Afzender:	Dit is het verkorte nummer (short code) waarop de SMS dienst wordt aangeboden
6	Aanmeldcommando:	Het aanmeldcommando waarmee de dienst afgenomen kan worden
7	Afmeldcommando:	Het afmeldcommando waarmee de dienst gestopt kan worden
8	Kosten in Euro:	De kosten per content item danwel per credit
9	Frequentie:	Het aantal content items/credits per week danwel per maand
10	Telefoonnummer helpdesk:	Nederlands telefoonnummer(s) van SMS-dienstverlener en/of Content Provider waar vragen en klachten door eindgebruikers kunnen worden gedeponeerd
11	Openingstijden helpdesk:	Tijden waarop de onder 10 genoemde helpdesk bereikbaar is
12	Helpdesk kosten:	Kosten in euro per minuut van de onder 10 genoemde helpdesk (maximaal € 0,15 per minuut)
13	Helpdesk e-mail:	E-mail adres(sen) van SMS-dienstverlener en/of Content Provider waar vragen en klachten door eindgebruikers kunnen worden gedeponeerd

14	Helpdesk website:	Wesite adres(sen) van SMS-dienstverlener en/of Content Provider waar vragen en klachten door eindgebruikers kunnen worden gedeponeerd en verdere informatie verstrekt wordt aan de eindgebruikers over de SMS dienst
15	Naam en adres Content Provider:	Naam, adres, woonplaats (lees: postadres) van Content Provider
16	Naam SMS-dienstverlener:	Naam van SMS-dienstverlener
17	Registratie ID Content Provider	Het Id van de basis registratie van de content provider

Bijlage 2 Lijst met toegestane afkortingen

Woorden die niet afgekort mogen worden:
Abonnementsdienst
Abonnement
Stop / Stoppen
Afmelden
Kost / Kosten
Dag
Download
Downloadkosten
Kosten
SMS
Per verzonden bericht
Per ontvangen bericht
Wallpaper
Ringtone
Realtone
Sound
Item
Produkt
Info
Help

Afkortingen die gebruikt mogen worden:
Per bericht = /bericht
Per content item = /item
Per chat = /chat
Maximaal = max
Minimaal = min
Per week = /wk
Per maand = /mnd
Euro = € (bijvoorbeeld € 0,70)
Inclusief = Incl
Keer = x (bijvoorbeeld 3x een funsound)
Bijvoorbeeld = bijv

Voorbeelden van afkortingen die NIET gebruikt mogen worden:
/o.b. (per ontvangen bericht)
/b. (per bericht)
p.w. (per week)
pob en p.o.b.
pvb en p.v.b.
pb en p.b.
pw

Bijlage 3: Verplichte informatie bij registratie van Content Providers

a. Bedrijf:
- Naam van het bedrijf (juridische naam)
- Adres
- Naam, email-adres geboortedatum en copy ID van de tekenbevoegde personen
- KVK nummer (indien van toepassing)
- Handelsnamen

b. Privé personen (indien niet geregistreerd bij de KvK)
- Volledige naam
- Geboorte datum
- Woonadres
- Copy ID

c. Uiteindelijke belanghebbende*
- Volledige naam
- Geboorte datum
- Copy ID

d. Contact persoon voor Stichting
- Volledige naam
- Functie
- Telefoon
- Email adres

e. Contact gegevens voor handhaving door het Loket
- Volledige naam
- Functie
- Telefoon
- Email adres

Tevens dient de entiteit die zich registreert, expliciet akkoord te gaan metde gedrags- en reclame codes die middels een hyperlink zijn in te zien.

* Uiteindelijke belanghebbende: iedere natuurlijke persoon die, direct of indirect, een Belang** heeft in (het vermogen van) de Organisatie.

** Belang: kapitaalbelang (bijv. aandelen, certificaten), stemrechten in de aandeelhoudersvergadering, feitelijke zeggenschap, of -in het geval de Organisatie een stichting of trust is– belang als begunstigde van haar vermogen of bijzondere zeggenschap over dat vermogen.