



IBPT

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**CONSULTATION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 25 MAI 2018
À LA DEMANDE DU VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DE L'AGENDA
NUMÉRIQUE, DES TÉLÉCOMMUNICATIONS ET DE LA POSTE,
CONCERNANT
L'AVANT-PROJET D'ARRÊTÉ ROYAL DÉTERMINANT LES OBLIGATIONS
APPLICABLES EN MATIÈRE DE FOURNITURE DE SERVICES PAYANTS,
VISÉES À L'ARTICLE 116/1, § 2, DE LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

MÉTHODE POUR RÉPONDRE AU PRÉSENT DOCUMENT

Délai de réponse : jusqu'au 26 juin 2018
Méthode pour répondre : À : consultation.sg@bipt.be
Objet : « CONSULT-2018-B9 »

Personne de contact : Monika Moens, Conseiller (+32 2 226 87 36)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Vous êtes prié d'utiliser le [formulaire de couverture à joindre à la réponse à une consultation publique organisée par l'IBPT](#).

L'IBPT demande également que les commentaires se réfèrent aux paragraphes et/ou parties dont ils traitent. Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

1. Objet

L'article 116/1, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tel qu'introduit par la dernière loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques du 31 juillet 2017 (ci-après : « LCE »), impose une série d'obligations en matière de recouvrement de créances de tiers via la facture télécoms ainsi qu'en matière de publication de données dans un registre pour les services fournis via des numéros à taux majoré.

L'article 116/1, § 2, LCE, dispose que le Roi fixe, après avis de l'IBPT, les autres obligations imposées au prestataire de services, à l'opérateur facilitateur, à l'opérateur facturant, à l'utilisateur final et, le cas échéant, aux autres parties concernées, désignées par Lui.

L'avant-projet d'arrêté royal soumis ici à la consultation publique vise ainsi, en exécution de l'article 116/1, § 2, LCE, à compléter la réglementation relative à la fourniture de services payants et à imposer des obligations à toutes les parties impliquées dans la « chaîne » de fourniture de services payants.

À la demande du Vice-Premier ministre et ministre de la Coopération au développement, de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, l'IBPT organise une consultation publique concernant le texte repris en annexe.

2. Annexes

Annexe 1 : Rapport au Roi et dispositif.

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

KONINKRIJK BELGIË	ROYAUME DE BELGIQUE
FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE	SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE
Koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	Arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
VERSLAG AAN DE KONING	RAPPORT AU ROI
Sire,	Sire,
Algemeen	Généralités
Het besluit dat U ter ondertekening wordt voorgelegd vult de reglementering aan met betrekking tot de verplichtingen die toepasselijk zijn in verband met de verstrekking van betalende diensten, dat wil zeggen de diensten die direct of indirect worden verstrekt via betaalnummers met toeslag, hetzij telefonische oproepen hetzij het verzenden of zelfs het eenvoudig ontvangen van sms- of mms-berichten met toeslag.	L'arrêté qui est soumis à Votre signature complète la réglementation relative aux obligations applicables en matière de fourniture de services payants, c'est-à-dire les services fournis directement ou indirectement via des numéros payants surtaxés, qu'il s'agisse d'appels téléphoniques ou encore d'envoi, voire de simple réception de messages SMS ou MMS surtaxés.
Ter uitvoering van paragraaf 2 van artikel 116/1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de wet") worden verplichtingen opgelegd aan alle partijen die betrokken zijn in de "keten" van levering van zo'n betalende dienst, namelijk aan de dienstenaanbieder, maar ook de faciliterende operator, de facturerende operator, de houder van een betaalnummer, de eindgebruiker of elke andere betrokken partij. Het doel is daardoor meer transparantie te waarborgen, alsook een betere bescherming van de gebruiker van een betalende dienst tegenover een dergelijke dienst, die soms via verscheidene tussenpersonen wordt verstrekt.	En exécution du paragraphe 2 de l'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi »), des obligations sont mises à charge de l'ensemble des parties impliquées dans la « chaîne » de fourniture d'un tel service payant, c'est-à-dire le prestataire de service, mais également l'opérateur facilitateur, l'opérateur facturateur, le détenteur d'un numéro payant, l'utilisateur final ou toute autre partie concernée. L'objectif est, ce faisant, d'assurer davantage de transparence et une meilleure protection de l'utilisateur d'un service payant face à ce type de service, parfois fourni via plusieurs intermédiaires.
Door de voorwaarden te beschrijven die moeten worden nageleefd om aan een eindgebruiker of aan een abonnee te mogen vragen om meer te betalen dan de prijs van een gesprek of van een sms/mms zonder toeslag, streeft het ontwerp ook het doel na om de regels te verduidelijken	En décrivant les conditions à respecter pour pouvoir demander à un utilisateur final ou à un abonné de payer davantage que le prix d'une communication ou d'un SMS/MMS non surtaxés, le projet poursuit également l'objectif de clarifier les règles applicables aux divers acteurs,

die van toepassing zijn op de tussenpersonen, om de controles te vergemakkelijken en om de geschillen te voorkomen die verbonden zijn aan de verstrekking van betalende diensten.	à faciliter les contrôles et à prévenir les litiges liés à la fourniture de services payants.
De essentie van de opgelegde verplichtingen vormt in werkelijkheid bestaand recht, dat momenteel vervat is in het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie. Gelet op het ontwerp tot opheffing van de artikelen 134 en 134/1 van de wet door een wetsontwerp van [DATUM], wordt dit besluit tot vaststelling van de Ethische Code opgeheven en worden de regels ervan hervormd om begrijpelijk te zijn voor een gebruiker die niet goed op de hoogte is.	L'essentiel des obligations imposées constitue en réalité du droit existant, actuellement contenu dans l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications. Vu le projet d'abrogation des articles 134 et 134/1 de la loi par un projet de loi du [DATE], cet arrêté établissant le Code d'éthique est abrogé et ses règles sont refondues de façon à pouvoir être compréhensibles pour un utilisateur non averti.
Hoofdstuk 1 definieert begrippen en stelt het persoonlijke en materiële toepassingsgebied van het besluit vast. Er worden drie categorieën van betalende diensten onderscheiden. De eerste beoogt de diensten die worden verstrekt via een spraakoproep via een lang betaalnummer. De tweede beoogt die welke worden verstrekt via sms of mms via een kort betaalnummer. De derde categorie groepeert 3 soorten van bijzondere betalende diensten waarvoor een bijkomende bescherming van de gebruiker nodig is: de diensten voor de werving van fondsen, de diensten voor spelen, wedstrijden of quizzen, en de diensten voor de beschikbaarstelling van applicaties om een telefoon te personaliseren.	Le chapitre 1 ^{er} définit des notions et fixe le champ d'application personnel et matériel de l'arrêté. Trois catégories de services payants sont distinguées. La première vise ceux fournis par appel vocal via un numéro long surtaxé. La deuxième vise ceux fournis par SMS ou MMS via un numéro court surtaxé. La troisième catégorie regroupe 3 types de services payants particuliers pour lesquels une protection supplémentaire de l'utilisateur est nécessaire: les services de collecte de fonds, les services de jeux, concours ou quiz, et les services de mise à disposition d'applications pour personnaliser un téléphone.
De diensten voor "direct billing", soms gebruikt in het kader van de betaling van betalende diensten in de zin van het onderhavige besluit, zijn dan weer enkel onderworpen aan een specifieke bepaling met betrekking tot de klantendienst.	Les services de « direct billing », parfois utilisés dans le cadre du paiement de services payants au sens du présent arrêté, sont pour leur part, soumis uniquement à une disposition particulière en matière de service clientèle.
Hoofdstuk 2 vermeldt de gemeenschappelijke regels die van toepassing zijn op elk type van betalende dienst, een minimale gemeenschappelijke basis die geldt voor elk type van betalende dienst. Een eerste afdeling detailleert de informatie die meegedeeld moet worden inzake reclame. Een tweede afdeling preciseert de verplichting om een betalende dienst te verstrekken op een eerlijke, rechtmatige en transparante manier. Een derde	Le chapitre 2 énonce les règles communes applicables à tout type de service payant, tronc commun minimal applicable à tout type de service payant. Une première section détaille les informations à communiquer en matière de publicité. Une deuxième section précise l'obligation de fournir un service payant de façon honnête, loyale et transparente. Une troisième section prévoit les obligations concernant la mise en place d'un service clientèle, le

afdeling stelt verplichtingen vast in verband met de instelling van een klantendienst, de klachtenbehandeling en de eventuele schadeloosstelling, overeenkomstig artikel 116/1, § 2, tweede lid, 3°, 4°, 6°, van de wet, die respectievelijk doelt op de klantendienst, het proces van klachtenbehandeling en de procedure van terugbetaling. Een vierde afdeling somt de algemene verplichtingen op na afloop van de verstrekking van de dienst.	traitement des plaintes et l'indemnisation éventuelle, conformément à l'article 116/1, § 2, alinéa 2, de la loi, dont les points 3°, 4° et 6° visent respectivement le service clientèle, le processus de traitement des plaintes et la procédure de remboursement. Une quatrième section énumère les obligations générales à la fin de la fourniture du service.
Hoofdstuk 3 stelt de aanvullende regels vast die van toepassing zijn op een betalende dienst van de 2e categorie. Een eerste afdeling is gewijd aan respectievelijk de bestelling, registratie of intekening op dergelijke diensten. Het is immers op dat moment dat de instemming van de toekomstige gebruiker moet worden verkregen op een eerlijke, rechtmatige en transparante wijze. Met hetzelfde doel preciseren afdeling 2 de informatieverstrekking die voorafgaat aan de verstrekking van de dienst, afdeling 3 de verplichtingen inzake facturering en afdeling 4 de verplichtingen die nageleefd moeten worden bij het einde van de verstrekking. Afdeling 5 vermeldt nog de aanvullende specifieke regels voor een chatdienst, wat betreft het modereren en de tarifiering.	Le chapitre 3 fixe les règles complémentaires applicables à un service payant de 2 ^{ème} catégorie. Une première section est consacrée à la commande, l'enregistrement ou la souscription de tels services. En effet, c'est à ce moment que le consentement du futur utilisateur doit être recueilli de façon honnête, loyale et transparente. Dans le même souci, la deuxième section précise les informations à communiquer préalablement à la fourniture du service, la troisième section les obligations en matière de facturation et la quatrième section les obligations à respecter lors de la fin de la fourniture. La cinquième section énonce encore des règles spécifiques complémentaires pour un service de chat, en matière de modération et de tarification.
Hoofdstuk 4 bevat de aanvullende specifieke regels voor sommige betalende diensten van de 3e categorie.	Le chapitre 4 reprend les règles spécifiques complémentaires pour certains services payants de 3 ^{ème} catégorie.
In hoofdstuk 5 staat de bepaling tot opheffing van het voormelde besluit van 9 februari 2011 en de gebruikelijke slotbepaling.	Le chapitre 5 reprend la disposition abrogatoire de l'arrêté du 9 février 2011 précité et la disposition finale usuelle.
Artikelsgewijze bespreking	Commentaire article par article
Hoofdstuk 1. Definities en toepassingsgebied	Chapitre 1^{er}. Définitions et champ d'application
Artikel 1	Article 1^{er}.
Het onderhavige artikel definieert een afkorting (1°) en noties die nodig zijn voor een goed begrip van het onderhavige besluit, die doorgaans voortkomen van bestaande besluiten.	Cet article définit une abréviation (1°) et des notions nécessaires à la bonne compréhension du présent arrêté, issues généralement d'arrêtés existants.
Aldus stemmen de begrippen betaalnummer (2°) en dienstidentiteit (4°) overeen met die van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende	Ainsi, les notions de numéro payant (2°) et d'identité de service (4°) correspondent à celles de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la

<p>het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten van nummers (hierna "KB Nummering).</p>	<p>gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (ci-après « AR numérotation).</p>
<p>Het nieuwe begrip van "houder van betaalnummers" (3°) houdt niet alleen rekening met de rechtstreekse toewijzing van nummers door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, maar ook met de mogelijkheden inzake overdraagbaarheid van nummerblokken.</p>	<p>La notion nouvelle de « détenteur de numéros payants » (3°) tient compte non seulement de l'attribution directe de numéros par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (ci-après l'Institut), mais également des possibilités en matière de portabilité de blocs de numéros.</p>
<p>Om de groepering per type van dienst te vergemakkelijken wordt het begrip van "betalende berichtendienst" dat gebruikt wordt in het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, vervangen door het begrip "betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten" (5°) om uitdrukkelijk de praktijk te beschrijven van verkoop via een betaalnummer waarbij de eindgebruiker, om de aankoop van of de toegang tot een dienst te voltooien, na zijn aanvraag voor intekening op de dienst, twee of meer sms'en of mms'en moet ontvangen van de dienstenaanbieder. Zo'n transactie kan leiden tot een overschrijding van de maximumtarieven die vastgesteld zijn in artikel 71 van het KB Nummering (en die, volgens dat besluit, maximaal verdeeld mogen worden tussen een verzonden sms of mms en een ontvangen sms of mms). Het bepalende criterium voor dat geherformuleerde concept is dus niet het minimumaantal sms'en en/of mms'en die ontvangen moeten worden na intekening om ten volle gebruik te kunnen maken van de betalende dienst. Een voorbeeld is met name de aankoop van een beltoon waarbij drie betaal-sms'en ontvangen worden.</p>	<p>Pour faciliter le regroupement par type de services, le concept de « service de messagerie payant » utilisé dans l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, est remplacé par le concept de « service payant de vente de messages multiples » (5°) afin de décrire explicitement la pratique de vente via un numéro payant, dans laquelle, pour finaliser l'achat ou l'accès à un service, l'utilisateur final doit recevoir, après sa demande de souscription au service, deux ou plusieurs SMS ou MMS du fournisseur de service. Ce type de transaction peut entraîner un dépassement des tarifs maximums fixés à l'article 71 de l'AR Numérotation (et qui, selon cet arrêté, peuvent être répartis au maximum entre un SMS ou MMS envoyé et un SMS ou MMS reçu). Le critère déterminant pour ce concept est donc le nombre minimal de SMS et/ou de MMS devant être reçus après souscription pour pouvoir bénéficier à part entière du service payant. Un exemple sera notamment l'achat d'une sonnerie en recevant trois SMS payants.</p>
<p>Dat concept omvat ook de noties van "abonnementsdienst" (6°), "alarmdienst" (7°) en "chatdienst" (8°) die nu gedefinieerd zijn in het besluit van 9 februari 2011.</p>	<p>Ce concept englobe par conséquent les notions de « service d'abonnement (6°), « service d'alerte » (7°), et « service de chat » (8°), actuellement définies dans l'arrêté du 9 février 2011 précité.</p>
<p>Een abonnementsdienst (6°) kan bijvoorbeeld bestaan uit een dienst waarbij men dagelijks een weerbericht ontvangt via sms, doorgaans te betalen meteen na ontvangst door de gebruiker,</p>	<p>Un service d'abonnement (6°) peut par exemple consister en un service de réception journalière d'un bulletin météo par SMS, généralement payant dès sa réception par l'utilisateur, afin</p>

<p>om de dienstenaanbieder die het betaalnummer exploiteert te vergoeden. Indien een abonnementsdienst voorziet in de kosteloosheid van de sms bij ontvangst kan de eventuele betaling voor de dienst slechts gebeuren door middel van de inteken-sms aangezien artikel 71, § 4, van het KB Nummering het niet toestaat dat het eindgebruikerstarief voor berichten die naar het betaalnummer worden verstuurd via hetwelk de abonnementsdienst wordt verstrekt, hoger is dan het eindgebruikerstarief voor de verzending van een oproep naar een geografisch of mobiel nummer van een privépersoon.</p>	<p>d'indemniser le prestataire de services qui exploite le numéro à taux majoré. Si un service d'abonnement prévoit la gratuité du SMS à la réception, le paiement éventuel pour le service ne peut se faire qu'à l'aide du SMS de souscription puisque l'article 71, § 4, de l'AR numérotation n'autorise pas que le tarif utilisateur final pour les messages envoyés vers le numéro payant à l'aide duquel le service d'abonnement est fourni soit supérieur au tarif utilisateur final pour l'envoi d'un appel vers un numéro géographique ou mobile d'une personne privée.</p>
<p>Een voorbeeld van een alarmdienst (7°) wordt gegeven door een dienst waar, na intekening, een bericht wordt ontvangen telkens wanneer gescoord wordt tijdens een sportwedstrijd van een ploeg voor wie men supportert.</p>	<p>Un exemple de service d'alerte (7°) est donné par un service où, après souscription, un message est reçu à chaque fois qu'un but est marqué lors d'une épreuve sportive dont on est supporter.</p>
<p>De chatdienst (8°) doelt enkel op de chatdienst die plaatsvindt via een betaalnummer of na registratie van de eindgebruiker met behulp van een oproep of van een bericht naar een betaalnummer. Deze doelt noch op de gratis chatdiensten via het internet, noch op diegene die uitsluitend toegankelijk zijn na te hebben betaald met behulp van een kredietkaart of met een ander betaalmiddel (en voor zover de communicatie met de chatdienst niet verloopt via een betaalnummer). Bovendien slaat de definitie zowel op het chatten tussen de eindgebruikers onderling als op het chatten tussen een eindgebruiker en een dienstenaanbieder, al of niet met behulp van een geautomatiseerd programma. Een dienstenaanbieder is immers ook een gebruiker van eindapparatuur, in de zin van artikel 2, 41°, van de wet, omdat de middelen aan de hand waarvan de dienstenaanbieder een chatdienst verstrekt (gewoonlijk een telefoon of een server) ook verbonden moeten worden met behulp van eindapparatuur met een elektronische-communicatienetwerk om de dienst te verstrekken (in het geval van een chatdienst die via een server wordt verstrekt, vormt de modem tussen de server en het elektronische-communicatienetwerk het eindtoestel).</p>	<p>Le service de chat (8°) vise uniquement le service de chat qui a lieu via un numéro payant ou après l'enregistrement de l'utilisateur final à l'aide d'un appel ou d'un message vers un numéro payant. Il ne vise ni les services de chat gratuits sur Internet ni ceux uniquement accessibles après avoir payé à l'aide d'une carte de crédit ou d'un autre moyen de paiement (et pour autant que la communication avec le service de chat ne se déroule pas via un numéro payant). En outre, la définition vise aussi bien le chat entre les utilisateurs finals entre eux que le chat entre un utilisateur final et un prestataire de services, à l'aide ou non d'un logiciel automatisé. En effet, un prestataire de services est également un utilisateur d'équipements terminaux, au sens de l'article 2, 41°, de la loi, car les moyens à l'aide desquels le prestataire de services fournit un service de chat (habituellement un téléphone ou un serveur) doivent également être reliés à l'aide d'équipements terminaux à un réseau de communications électroniques pour fournir le service (dans le cas d'un service de chat fourni via un serveur, le modem entre le serveur et le réseau de communications électroniques est l'appareillage terminal).</p>
<p>Vormen geen betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten de gevallen waarin er</p>	<p>Ne constituent pas un service payant de vente de messages multiples, les cas où il n'y a pas</p>

<p>geen uitwisseling is van verschillende sms'en/mms'en met de aanbieder van diensten om een aankoop te bevestigen, zoals bij een stemming via één sms (bijv.: bij het Eurovisiesongfestival), bij een gift via één sms (bijv. in het kader van de strijd tegen kanker), of bij een deelname aan een wedstrijd of een quiz via een kort sms- of mms-betalnummer, waarbij bijvoorbeeld geantwoord moet worden op drie vragen alvorens men in aanmerking kan komen voor een prijs. In dat geval worden immers geen sms'en verzonden om gevolg te geven aan een vraag van de klant (maar enkel een mogelijkheid om deel te nemen).</p>	<p>d'échange de plusieurs SMS /MMS avec le prestataire de services pour confirmer un achat, comme lors d'un vote effectué par un SMS unique (ex : pour le concours eurovision), d'un don par SMS unique (ex. dans le cadre de la lutte contre le cancer), ou d'une participation à un concours ou un quiz via un numéro court SMS ou MMS payant où il faudrait répondre, par exemple, à trois questions avant de pouvoir entrer en considération pour remporter un prix. En effet, il n'y a pas dans ces cas de SMS envoyés pour faire suite à une demande du client (mais simplement une possibilité de participation).</p>
<p>Om met name de informatie in verband met de toepasselijke reglementen te verduidelijken is de voorkeur gegeven aan het concept "dienst bestaande in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizzen" (9°) boven dat van "spelsessie", dat gebruikt is in het besluit van 9 februari 2011.</p>	<p>Pour clarifier notamment les informations relatives aux règlements applicables, le concept de « service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz » (9°) a été préféré à celui de « séance de jeu » utilisé dans l'arrêté du 9 février 2011.</p>
<p>De noties "reclame" (10°) en "eindgebruikerstarief" (11°) zijn overgenomen van het koninklijk besluit van 9 februari 2011.</p>	<p>Les notions « publicité » (10°) et « tarif utilisateur final » (11°) sont reprises de l'arrêté royal du 9 février 2011.</p>
<p>Artikel 2</p>	<p>Article 2</p>
<p>Om te zorgen voor transparantie en meer bescherming van de eindgebruiker, die soms door onbekende tussenpersonen wordt gecontacteerd, stelt de onderhavige bepaling het persoonlijke toepassingsgebied van het besluit in ruime zin vast op alle leden van de "keten" voor de levering van een betalende dienst van een (of meer) van de 3 gecreëerde categorieën. De eerste groepeert de betalende diensten die verstrekt worden via een spraakoproep via een lang betaalnummer, de tweede die welke verstrekt worden via sms of mms via een kort betaalnummer. De 3e categorie groepeert 3 soorten van bijzondere betalende diensten waarvoor een bijkomende bescherming van de gebruiker nodig is: de diensten voor de werving van fondsen, de diensten voor spelen, wedstrijden of quizzen, en de diensten voor de beschikbaarstelling van applicaties om een telefoon te personaliseren. Dat laatste begrip mag niet worden verward met apps voor de smartphone, maar slaat op</p>	<p>Afin d'assurer la transparence et une protection accrue de l'utilisateur final, parfois contacté par des intermédiaires inconnus, cette disposition fixe le champ d'application personnel de l'arrêté de façon large, à tous les membres de la chaîne » de fourniture d'un service payant d'une (ou plusieurs) des 3 catégories créées. La 1^{ère} regroupe les services payants fournis par appel vocal via un numéro long surtaxé, la 2^{ème} ceux fournis par SMS ou MMS via un numéro court surtaxé. La 3^{ème} catégorie regroupe 3 types de services payant particuliers pour lesquels une protection supplémentaire de l'utilisateur est nécessaire : les services de collecte de fonds, , les services de jeux, concours ou quiz, et les services de mise à disposition d'applications pour personnaliser un téléphone. Cette dernière notion n'est pas à confondre avec des applications pour smartphones, mais vise des sonneries, logos, etc. qui peuvent être reçus par SMS/MMS.</p>

beltonen, logo's, enz. die via sms/mms ontvangen kunnen worden.	
Artikel 3	Article 3
Om een kader te scheppen voor het aanbod van betalende diensten voor de werving van fondsen en betalende diensten die bestaan in de organisatie van een loterij, preciseert de onderhavige bepaling de bijzondere bevoegdverklaringen die nodig zijn voor de organisatie van deze diensten.	Afin d'assurer un encadrement à l'offre de services payant de collecte de fonds et de services payant qui consistent à organiser une loterie, cette disposition précise les habilitations particulières requises pour l'organisation de ces services.
Artikel 4	Article 4
Deze bepaling breidt het toepassingsgebied van het besluit uit naar een dienst voor direct billing, om de eindgebruiker in staat te stellen een aanspreekpunt te hebben bij een klantendienst, zelfs voor de gevallen waarbij er een betaling is geweest zonder financiële tussenpersoon.	Cette disposition étend le champ d'application de l'arrêté à un service de direct billing, afin de permettre à l'utilisateur final d'avoir une personne de contact auprès d'un service clientèle même pour les cas où il y a eu paiement sans intermédiaire financier.
Hoofdstuk 2. Gemeenschappelijke regels die van toepassing zijn op elk type van betalende dienst	Chapitre 2. Règles communes applicables à tout type de service payant
Afdeling 1. Verplichtingen inzake reclame	Section 1. Obligations en matière de publicité
Artikel 5	Article 5
Om de gebruikers alsook de dienstenaanbieders transparantie te bieden, geeft de onderhavige bepaling de lijst van de uitdrukkelijke vermeldingen die in een reclameboodschap opgenomen moeten worden, alsook de nadere regels die in acht genomen moeten worden voor de mededeling van die informatie, naargelang het schriftelijke of verbale reclame (of beide) betreft. Dankzij die opsomming kan ook de controle op die reclame vergemakkelijkt worden.	Afin d'assurer une transparence pour les utilisateurs, ainsi que pour les fournisseurs de services, cette disposition générale énumère la liste des mentions explicites à reprendre dans une publicité, ainsi que les modalités à respecter pour la communication de ces informations, selon que la publicité soit écrite ou verbale (ou les deux). L'énumération reprise est également de nature à faciliter le contrôle de ces publicités.
Afdeling 2. Verplichting om een betalende dienst op een eerlijke, rechtmatige en transparante manier te verstrekken	Section 2. Obligation de fournir un service payant de façon honnête, loyale et transparente
Artikel 6	Article 6
Deze bepaling wil een betere voorlichting van de gebruiker mogelijk maken alsook een makkelijke controle, wat betreft bepaalde praktijken die niet beantwoorden aan de eisen inzake	Cette disposition entend permettre une meilleure information de l'utilisateur ainsi qu'un contrôle aisé quant à certaines pratiques qui ne répondent pas aux exigences de fourniture d'un

verstrekking van een betalende dienst op een eerlijke, rechtmatige en transparante wijze.	service payant de façon honnête, loyale et transparente.
Artikel 7	Article 7
<p>Met als doel alle personen die een rol spelen in de keten van verstrekking van de betalende dienst verantwoordelijk te maken, legt de onderhavige bepaling de houder van een betaalnummer een automatische procedure op voor het blokkeren van nummers en schorsing van de overdracht van bedragen in gevallen van fraude, niet-erkenning van eerlijke, rechtmatige en transparante praktijken, tegenwerking tegen de openbare orde of gevallen die strafrechtelijke overtredingen vormen, of van het duidelijk niet erkennen van het voorgestelde besluit.</p> <p>Zonder te wachten op een eventueel ingrijpen van het BIPT a posteriori blokkeert een houder van een betaalnummer die weet zou hebben van een overtreding van de regels van het onderhavige besluit, van een fraude of van het begaan van een overtreding via het betaalnummer, het nummer waarover het gaat. De houder van een betaalnummer mag van die gebeurtenissen kennis nemen op alle mogelijke manieren. Hij is in elk geval verwittigd van de komst van een klacht in de gevallen waarin de volgende artikelen voorzien.</p>	<p>Dans l'objectif de responsabiliser tous les intervenants de la chaîne de fourniture du service payant, cette disposition met à charge du détenteur d'un numéro payant une procédure automatique de blocage de numéro et de suspension de transfert de montant dans des hypothèses de fraude, de méconnaissance des pratiques honnêtes, loyales et transparentes, de contrariété à l'ordre public ou constitutives d'infractions pénales, ou de méconnaissance manifeste de l'arrêté proposé.</p> <p>Sans attendre une intervention éventuelle de l'IBPT a posteriori, un détenteur de numéro qui aurait connaissance d'une violation des règles du présent arrêté, d'une fraude, ou de la commission d'un infraction via le numéro payant, procède au blocage du numéro litigieux. Le détenteur de numéro peut prendre connaissance de ces événements de toute manière possible. Il est en tout état de cause averti de la survenue d'une plainte dans les cas prévus par les articles suivants.</p>
Afdeling 3. Verplichtingen inzake klantendienst en procedure die voor klachten geldt	Section 3. Obligations en matière de service clientèle et procédure applicable en matière de plaintes
Artikel 8	Article 8
Om de gebruikers of abonnees van betalende diensten beter te beschermen en alle geschillen te voorkomen, voert de onderhavige bepaling de verplichting in om een klantendienst op te richten voor een aanbieder van betalende diensten die onder het onderhavige besluit valt.	Afin d'assurer une meilleure protection des utilisateurs ou abonnés à des services payants et de prévenir tout litige, cette disposition crée l'obligation de mise en place d'un service clientèle pour un prestataire de services payants relevant du présent arrêté.
Artikel 9	Article 9
Om dezelfde redenen als die welke vermeld zijn in artikel 8, maakt de onderhavige bepaling het mogelijk om klachten over de inhoud in te dienen (waaronder de inhoud van de betalende dienst of de inhoud van de abonnementsdienst	Pour des raisons identiques à celles mentionnées à l'article 8, cette disposition permet l'introduction de plaintes concernant le contenu (en ce compris le contenu du service payant ou le contenu du service d'abonnement

<p>tegen betaling), de werking, de gefactureerde kosten of de communicatie van de aangeboden betalende dienst.</p> <p>Ze stelt ook de procedure vast voor het indienen van een dergelijke klacht, alsook de procedure voor het beheer van die klacht.</p> <p>Om de aanbieder van de betalende dienst te identificeren zal de consument gebruik kunnen maken van het register bedoeld in artikel 116/1, waarin de aanbieders van betalende diensten via betaalnummers geïdentificeerd worden.</p>	<p>payant), le fonctionnement, les coûts facturés ou la communication du service payant offert.</p> <p>Elle fixe également la procédure pour l'introduction d'une telle plainte ainsi que la procédure pour la gestion de cette dernière.</p> <p>Pour identifier le prestataire de service payant, le consommateur aura recours au registre visé à l'article 116/1, qui identifie les prestataires de services payants via des numéros payants.</p>
<p>Er worden korte proceduretermijnen vastgesteld om het klachtendossier eventueel aan te vullen, maar ook om de klacht te behandelen. Nadat de termijn voor behandeling verstreken is, wordt de klacht geacht gegrond te zijn.</p> <p>De partij bij wie de klacht wordt ingediend, brengt de houder van een betaalnummer op de hoogte, aangezien die laatste verantwoordelijk is voor het eventuele blokkeren van het nummer en zorgt voor de follow-up van de eventuele terugbetaling van de consument. De houder van een betaalnummer neemt de eventuele terugbetaling van de consument tijdelijk op zich, in geval van onvermogen van de aanbieder van een betalende dienst. De houder van een betaalnummer wendt zich vervolgens tot de aanbieder van een betalende dienst, als de enige die uiteindelijk verantwoordelijk is voor de verstrekking van zijn dienst en de concrete behandeling van de klacht.</p>	<p>Des délais de procédure brefs sont prévus afin d'éventuellement compléter le dossier de plainte, mais également pour traiter la plainte. Passé le délai de traitement, la plainte est réputée fondée.</p> <p>La partie entre les mains de laquelle la plainte est introduite, en averti le détenteur de numéro, étant donné que ce dernier est responsable du blocage éventuel du numéro, et assure le suivi du remboursement éventuel du consommateur. Le détenteur de numéro assume provisoirement le remboursement éventuel du consommateur, en cas de carence du fournisseur de service payant. Le détenteur de numéro se retourne ensuite contre le fournisseur de service payant, seul responsable in fine de la fourniture de son service et du traitement concret de la plainte.</p>
<p>Afdeling 4. Verplichtingen verbonden aan het einde van de verstrekking van een dienst</p>	<p>Section 4. Obligations liées à la fin de la fourniture d'un service</p>
<p>Artikel 10</p>	<p>Article 10</p>
<p>Om de transparantie van de betrekkingen tussen de partijen te waarborgen, voorziet de onderhavige bepaling in de algemene mogelijkheid voor een gebruiker om een eind te maken aan een betalende dienst mits een procedure wordt nageleefd waarover de aanbieder van een betalende dienst hem zal hebben ingelicht.</p>	<p>Afin d'assurer la transparence des relations entre parties, cette disposition prévoit la possibilité générale de mettre fin à un service payant pour un utilisateur moyennant le respect d'une procédure dont le fournisseur de service payant l'aura informé.</p>
<p>Hoofdstuk 3. Aanvullende regels die van</p>	<p>Chapitre 3. Règles complémentaires applicables</p>

toepassing zijn op een betalende dienst van de 2e categorie	à un service payant de 2^{ème} catégorie
Afdeling 1. Voorafgaande registratieplicht	Section 1. Obligation préalable d'enregistrement
Artikel 11	Article 11
<p>Deze bepaling maakt de verplichting om de data bedoeld in het derde lid van dezelfde bepaling, die momenteel enkel van toepassing is op de aanbieder van een betaaldienst via een lang nummer, te publiceren in het register bedoeld in artikel 116/1, § 1, vierde lid, van de wet, dat momenteel vervat van toepassing op de aanbieders van betaaldiensten verstrekt via korte nummers.</p> <p>Het doel bestaat erin om zodoende identieke bepalingen vast te leggen voor elk type van aanbieder, om het mogelijk te maken om een moeilijk toegankelijke aanbieder te bereiken, om deze laatste verantwoordelijk te maken en om de stappen inzake klachten van de eindgebruiker te vergemakkelijken.</p>	<p>La présente disposition étend aux fournisseurs de services payants fournis via des numéros courts l'obligation de publier dans le registre visé à l'article 116/1, § 1^{er}, alinéa 4 de la loi, les données visées à l'alinéa 3 de la même disposition, actuellement applicable au seul fournisseur d'un service payant qui utilise un numéro long.</p> <p>L'objectif consiste ce faisant à fixer des modalités identiques à tout type de fournisseur, de permettre d'identifier un fournisseur difficilement accessible, à responsabiliser ce dernier et à faciliter les démarches de plaintes de l'utilisateur final.</p>
Afdeling 2. Verplichtingen inzake reclame	Section 2. Obligations en matière de publicité
Artikel 12	Article 12
<p>Om de redenen die dezelfde zijn als die welke vermeld zijn in artikel 5, voegt de onderhavige bepaling extra informatie toe aan artikel 5 die verplicht vermeld moet worden in de reclame voor de levering van diensten van de 2e categorie.</p>	<p>Pour les raisons identiques à celles mentionnées à l'article 5, cette disposition ajoute des informations complémentaires à l'article 5 qu'il est obligatoire de mentionner dans les publicités pour la fourniture de services de 2^{ème} catégorie.</p>
Afdeling 3. Bestelling, registratie of intekening	Section 3. Commande, enregistrement ou souscription
Artikel 13	Article 13
<p>Om de instemming van de consument te beschermen, verduidelijkt de onderhavige bepaling de regels met betrekking tot een aankoop, een registratie, een intekening op of een activering van een dienst van de 2e categorie door strikte procedures in te stellen die erop gericht zijn te vermijden dat de consument in de val wordt gelokt.</p>	<p>Dans un souci de protection du consentement du consommateur, cette disposition clarifie les règles relatives à un achat, un enregistrement, une souscription ou une activation d'un service de 2^{ème} catégorie en instaurant des procédures strictes qui visent à éviter de piéger le consommateur.</p>

Artikel 14	Article 14
Met als zelfde doel de consument te beschermen stelt deze bepaling de limieten van de instemming vast, eist ze een duidelijke instemming met een voorgestelde dienst en bepaalt ze de manier waarop het akkoord met een betaaldienst van de 2e categorie moet worden aangetoond.	Dans le même souci de protection du consommateur, cette disposition fixe les limites du consentement, exige un consentement clair à un service proposé, et fixe le mode de preuve de l'accord à un service payant de 2 ^{ème} catégorie.
Afdeling 4. Informatie mee te delen voorafgaand aan de dienstverlening	Section 4. Informations à communiquer préalablement à la fourniture de service
Artikel 15	Article 15
Om de aandacht van de consument te vestigen op de gevolgen van het intekenen of het zich abonneren, stelt de onderhavige bepaling de inhoud vast van het of de berichten die gratis aan de consument gestuurd moet(en) worden voor het begin van de eigenlijke verstrekking van de dienst. Die consument kan dan onmiddellijk reageren door "STOP" terug te sturen, als hij niet geïnteresseerd is in de dienst.	Pour attirer l'attention du consommateur sur l'implication de sa démarche de souscription ou d'abonnement, cette disposition fixe le contenu du ou des messages à fournir gratuitement au consommateur avant le début de la fourniture proprement dite du service. Ce consommateur peut dès lors immédiatement réagir en envoyant « STOP » s'il n'est pas intéressé par le service.
Afdeling 5. Verplichtingen inzake facturering	Section 5. Obligations en matière de facturation
Artikel 16	Article 16
Ter wille van de transparantie van de diensten en bescherming van de consument stelt de onderhavige bepaling de verplichte vermeldingen vast die in de gefactureerde sms'en of mms'en moeten staan.	Dans un souci de transparence des services et de protection du consommateur, cette disposition fixe les mentions obligatoires à reprendre dans les SMS ou MMS facturés.
Artikel 17	Article 17
Om de consument beter te beschermen schrijft de onderhavige bepaling bijzondere verplichtingen voor die van toepassing zijn op de facturering van een chatdienst.	Pour assurer une protection accrue du consommateur, cette disposition prévoit des obligations particulières applicables à la facturation d'un service de chat.
Afdeling 6. Verplichtingen die nageleefd moeten worden bij het einde van de verstrekking van een betalende dienst van de 2e categorie	Section 6. Obligations à respecter lors de la fin de la fourniture d'un service payant de 2^{ème} catégorie
Artikel 18	Article 18
Om de transparantie van de communicatie te garanderen stelt de onderhavige bepaling de	En vue d'assurer une transparence de la communication, cette disposition fixe les règles

algemene regels vast die van toepassing zijn op het einde van de verstrekking van een betalende dienst van de 2e categorie.	générales applicables à la fin de la fourniture d'un service payant de 2 ^{ème} catégorie.
Artikel 19	Article 19
Om de transparantie van de communicatie door de dienstenaanbieder te garanderen voorziet de onderhavige bepaling in verplichtingen ten laste van de aanbieder van een betalende dienst van de 2e categorie wanneer die zelf een eind maakt aan de betrokken dienst of wanneer hij de algemene voorwaarden of essentiële regels wijzigt die op deze dienst van toepassing zijn.	En vue d'assurer une transparence de la communication par le prestataire de service, cette disposition prévoit les obligations à charge du fournisseur de service payant de 2 ^{ème} catégorie lorsqu'il met fin lui-même au service concerné ou lorsqu'il modifie les conditions générales ou règles essentielles applicables à ce service.
Artikel 20	Article 20
Om de consument volledige bescherming te bieden, stelt de onderhavige bepaling een eindgebruiker of een abonnee in staat om snel alle diensten te verlaten die het betaalnummer in kwestie gebruiken door het woord "STOP" te versturen. Als hij enkel aan een specifieke dienst een eind wil maken moet het woord STOP vergezeld worden van het voordien ontvangen sleutelwoord.	Pour assurer une protection complète du consommateur, cette disposition permet à un utilisateur final ou à un abonné de quitter rapidement l'ensemble des services qui utilisent le numéro payant concerné par l'envoi du mot « STOP ». S'il entend mettre fin uniquement à un service particulier le mot STOP sera accompagné du mot clé reçu antérieurement.
Artikel 21	Article 21
Om de consument volledige bescherming te bieden, voorziet de onderhavige bepaling in een geval van onmiddellijke opzeg van een intekening in geval van een gebrek aan geldig verkeer gedurende 3 maanden of waarvoor de abonnee niet wordt herkend door de operator.	Pour assurer une protection complète du consommateur, cette disposition prévoit un cas de résiliation immédiate d'une souscription en cas d'absence de trafic valide pendant 3 mois ou pour lequel l'abonné n'est pas reconnu par l'opérateur.
Afdeling 7. Aanvullende specifieke regels voor een chatdienst	Section 7. Règles spécifiques complémentaires pour un service de chat
Artikel 22	Article 22
Om de dienstverlening transparant te maken, stelt de onderhavige bepaling de verplichtingen vast die van toepassing zijn inzake modereren van de chatdiensten.	En vue d'assurer la transparence de la fourniture du service, cette disposition fixe les obligations applicables en matière de modération des services de chat.
Artikel 23	Article 23
Tevens omwille van de transparantie stelt de onderhavige bepaling het maximale eindgebruikerstarief vast dat geldt voor het	Dans le même souci de transparence, cette disposition fixe le tarif utilisateur final maximal d'application au message de désinscription.

bericht van uitschrijving.	
Hoofdstuk 4. Aanvullende specifieke regels voor sommige betalende diensten van de 3e categorie	Chapitre 4. Règles spécifiques complémentaires pour certains services payants de 3^{ème} catégorie
Afdeling 1. Voorafgaande registratieplicht	Section 1. Obligation préalable d'enregistrement
Artikel 24	Article 24
Deze bepaling streeft dezelfde doelstellingen na als artikel 11.	Cette disposition poursuit les mêmes objectifs que l'article 11.
Afdeling 1. Verplichtingen inzake reclame	Section 1. Obligations en matière de publicité
Artikel 25	Article 25
Om de redenen die dezelfde zijn als die welke vermeld zijn in artikel 5 wordt in het kader van de verstrekking van diensten van de 3e categorie, deze informatie toegevoegd aan die welke verstrekt moet worden op grond van artikel 5. Als het gaat om diensten van de 2e categorie moet de reclame ook de in artikel 12 beoogde vermeldingen bevatten.	Pour les raisons identiques à celles mentionnées à l'article 5, dans le cadre de la fourniture de services de 3 ^{ème} catégorie. Ces informations sont ajoutées à celles à fournir sur base de l'article 5. S'il s'agit de services de 2 ^{ème} catégorie, la publicité mentionnera également les mentions visées à l'article 12.
Afdeling 2. De betalende diensten die bestaan in de organisatie van spelen, wedstrijden en quizen	Section 2. Les services payants consistant en l'organisation de jeux, de concours et de quiz
Artikel 26	Article 26
De onderhavige bepaling, die voortvloeit uit het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, stelt om de transparantie bij de dienstverlening te garanderen en de consument te beschermen, de verplichtingen vast die gelden voor de aanbieders van dergelijke diensten, namelijk inzake toegang tot spelen, wedstrijden of quizen.	Issue de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, cette disposition a pour objectif d'assurer la transparence dans la fourniture du service et la protection du consommateur. A cette fin, elle fixe les obligations applicables aux prestataires de tels services, notamment en matière d'accès à des jeux, concours ou quiz.
Artikelen 27 tot 35	Article 27 à 35
De onderhavige bepalingen beantwoorden aan dezelfde doelstellingen als artikel 25.	Ces dispositions répondent aux mêmes objectifs que l'article 25.
Hoofdstuk 5. Opheffingsbepaling en slotbepaling	Chapitre 5. Disposition abrogatoire et disposition finale

Artikel 36	Article 36
Om de redenen die vermeld zijn in de algemene commentaar, heft de onderhavige bepaling het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie op.	Pour les raisons indiquées dans le commentaire général, cette disposition abroge l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.
Artikel 37	Article 37
De onderhavige bepaling behoeft geen commentaar.	Cette disposition ne nécessite pas de commentaire.
Ik heb de eer te zijn, Sire, van Uwe Majesteit, de zeer eerbiedige en zeer getrouwe dienaar,	Nous avons l'honneur d'être Sire, de Votre Majesté, le très respectueux et très fidèle serviteur,
De Minister van Telecommunicatie, A. DE CROO	Le Ministre des Télécommunications, A. DE CROO

KONINKRIJK VAN BELGIE	ROYAUME DE BELGIQUE
FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE	SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE
Koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	Arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
FILIP, Koning der Belgen,	PHILIPPE, Roi des Belges,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.	À tous, présents et à venir, Salut.
Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 116/1, § 2, ingevoegd bij de wet van 31 juli 2017;	Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'article 116/1, § 2, inséré par la loi du 31 juillet 2017 ;
Gelet op het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie;	Vu l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications ;
Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, gegeven op [DATUM];	Vu l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, donné le [DATE] ;
Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op [DATUM];	Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le [DATE] ;
Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, gegeven op [DATUM];	Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le [DATE] ;
Gelet op de openbare raadpleging georganiseerd door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van [DATUM] tot [DATUM];	Vu la consultation publique organisée par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications du [DATE] au [DATE] ;
Gelet op de impactanalyse van de regelgeving, uitgevoerd overeenkomstig de artikelen 6 en 7 van de wet van 15 december 2013 houdende diverse bepalingen inzake administratieve vereenvoudiging;	Vu l'analyse d'impact de la réglementation réalisée conformément aux articles 6 et 7 de la loi du 15 décembre 2013 portant des dispositions diverses en matière de simplification administrative ;
Gelet op advies ... van de Raad van State, gegeven op [DATUM], met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 1°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;	Vu l'avis ... du Conseil d'Etat, donné le [DATE] en application de l'article 84, 1 ^{er} , alinéa 1 ^{er} , 1°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie,	Sur la proposition du Ministre des Télécommunications,
HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ :	NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS :
Hoofdstuk 1. Definities en toepassingsgebied	Chapitre 1^{er}. Définitions et champ d'application
Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :	Article 1^{er}. Pour l'application du présent arrêté, l'on entend par :
1° “de wet van 13 juni 2005”: de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;	1° « la loi du 13 juin 2005 » : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
2° “betaalnummer”: nummer uit een van de reeksen bepaald in het nationale nummerplan voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken;	2° « numéro payant » : numéro d'une des séries prévues dans le plan de numérotation national pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques ;
3° “houder van betaalnummers”: de operator aan wie betaalnummers zijn toegewezen door het Instituut of de operator die de uiteindelijke begunstigde is van de overdraagbaarheid van nummerblokken op wiens netwerk het nummer is overgedragen;	3° « détenteur de numéros payants » : l'opérateur auquel des numéros payants ont été attribués par l'Institut ou l'opérateur bénéficiaire final de la portabilité de blocs de numéros sur le réseau duquel le numéro a été porté ;
4° “dienstidentiteit”: het eerste gedeelte van het nummer dat in het nummerplan wordt gebruikt voor de identificatie van een groep van gelijkaardige diensten;	4° « identité de service » : la première partie du numéro utilisée dans le plan de numérotation pour l'identification d'un groupe de services similaires ;
5° “betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten”: betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk die voor de volledige afname ervan de ontvangst van twee of meer sms- of mms-berichten door de eindgebruiker vereist;	5° « service payant de vente de messages multiples » : un service payant via un réseau de communications électroniques qui pour son achat complet par l'utilisateur final nécessite la réception de deux ou plusieurs messages SMS ou MMS émis par le prestataire de services ;
6° “abonnementsdienst”: een betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten waarbij de eindgebruiker, na zich ingeschreven te hebben, op geregelde tijdstippen via een door hem te ontvangen sms of mms, die gratis of tegen betaling kan zijn, informatie of een dienst verkrijgt;	6° « service d'abonnement » : un service payant de vente de messages multiples dans le cadre duquel l'utilisateur final, après s'être inscrit, reçoit à intervalles réguliers un service ou une information par le biais d'un SMS ou d'un MMS à recevoir par lui, qui peut être gratuit ou payant ;
7° “alarmdienst”: een betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten waarbij de eindgebruiker, na zich ingeschreven te hebben, via een door hem te ontvangen sms of mms, die gratis of tegen betaling kan zijn, informatie of	7° « service d'alerte » : un service payant de vente de messages multiples dans le cadre duquel l'utilisateur final reçoit, après s'être inscrit, par le biais d'un SMS ou d'un MMS à recevoir par lui, qui peut être gratuit ou payant,

<p>een dienst verkrijgt telkens wanneer een welbepaalde externe gebeurtenis zich voordoet; het aantal berichten dat de eindgebruiker in het kader van deze betalende dienst ontvangt kan niet vooraf worden bepaald;</p>	<p>un service ou une information à chaque fois qu'un événement externe bien déterminé se produit; le nombre de messages que l'utilisateur final reçoit dans le cadre de ce service payant ne peut pas être déterminé au préalable ;</p>
<p>8° "chatdienst": een betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten die het voeren van een gesprek door het heen en weer typen van tekst of het uitwisselen van geluids- of videobestanden tussen twee of meerdere gebruikers van eindapparatuur aangesloten op een elektronische-communicatienetwerk die zich meestal op verschillende locaties bevinden, mogelijk maakt via een betaalnummer of na inschrijving door middel van een betaalnummer;</p>	<p>8° « service de chat » : un service payant de vente de messages multiples permettant, via un numéro payant ou après souscription au moyen d'un numéro payant, de mener une conversation en échangeant des messages textuels en temps réel ou en échangeant des fichiers son ou vidéo entre deux ou plusieurs utilisateurs d'équipements terminaux connectés à un réseau de communications électroniques et se trouvant généralement à différents emplacements ;</p>
<p>9° "dienst die bestaat in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizzen": betalende dienst die het geheel van handelingen omvat dat gesteld moet worden om kans te maken op het winnen van een prijs verbonden aan een spel, wedstrijd of een quiz of om de antwoorden te kennen op een spel-, wedstrijd- of quizopgave;</p>	<p>9° « service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz » : service payant qui comprend l'ensemble des opérations à effectuer pour avoir des chances de gagner un prix lié à un jeu, un concours ou un quiz ou pour connaître les réponses à un énoncé de jeu, de concours ou de quiz ;</p>
<p>10° "reclame": elke mededeling die rechtstreeks of onrechtstreeks tot doel heeft de verkoop van een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk te bevorderen, ongeacht de plaats of de aangewende communicatiemiddelen;</p>	<p>10° « publicité » : toute communication qui vise directement ou indirectement à favoriser la vente d'un service payant via un réseau de communications électroniques, quels que soient le lieu ou les moyens de communication utilisés ;</p>
<p>11° "eindgebruikstarief": het totale door de eindgebruiker te betalen tarief, met inbegrip van de belasting over de toegevoegde waarde, alle overige taksen en de kosten van alle diensten die door de eindgebruiker verplicht moeten worden bijbetaald.</p>	<p>11° « tarif utilisateur final » : le tarif total à payer par l'utilisateur final, y compris la taxe sur la valeur ajoutée ainsi que toutes les autres taxes et tous les coûts de tous les services à payer obligatoirement par l'utilisateur final.</p>
<p>Art. 2. Dit besluit is van toepassing op de dienstenaanbieder, de faciliterende operator, de facturerende operator, de houder van een betaalnummer, de eindgebruiker, de abonnee of elke andere partij die een rol speelt bij de verstrekking via een betaalnummer, van een betalende dienst van een van de volgende categorieën:</p>	<p>Art. 2. Le présent arrêté s'applique au prestataire de service, à l'opérateur facilitateur, à l'opérateur facturant, au détenteur d'un numéro payant, à l'utilisateur final, à l'abonné et à toute autre partie intervenant dans la fourniture, via un numéro payant, d'un service payant d'une des catégories suivantes :</p>
<p>1° categorie 1: een telefonische betalende dienst die gebruikmaakt van een lang betaalnummer van het Belgische E.164-nummerplan, dat wil</p>	<p>1° catégorie 1 : un service téléphonique payant qui utilise un numéro long à taux majoré du plan de numérotation belge E.164, c'est-à-dire le</p>

zeggen de dienst die via op een elektronische-communicatienetwerk aangesloten apparatuur de oproeper de mogelijkheid biedt om informatie te verkrijgen, informatie terug te sturen, in contact te treden met andere gebruikers van de informatiedienst, toegang te krijgen tot spelletjes of andere voordelen, of betalingen uit te voeren voor producten en/of diensten die worden geleverd tijdens de oproep of als direct gevolg hiervan, tegen betaling van een vergoeding die hoger is dan het normale eindgebruikerstarief voor een oproep naar een standaard geografisch of mobiel nummer; of	service qui, via des équipements reliés à un réseau de communications électroniques, offre la possibilité à l'appelant d'obtenir des informations, de renvoyer des informations, d'entrer en contact avec d'autres utilisateurs du service d'informations, d'accéder à des jeux ou autres avantages ou d'effectuer des paiements pour des produits et/ou services offerts pendant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci, moyennant le paiement d'une indemnité supérieure au tarif utilisateur final normal pour un appel vers un numéro géographique standard ou mobile ; ou
2° categorie 2: een betalende dienst die gebruikmaakt van een kort betaalnummer van het nummerplan voor SMS en MMS diensten bedoeld in de artikelen 69 tot 74 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers, met name een abonnementsdienst, een alarmdienst of een chatdienst; of	2° catégorie 2 : un service payant qui utilise un numéro court à taux majoré du plan de numérotation pour les services SMS et MMS visé aux articles 69 à 74 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, notamment un service d'abonnement, un service d'alerte, ou un service de chat ; ou
3° categorie 3: een bijzondere betalende dienst die bestaat in:	3° catégorie 3 : un service payant particulier consistant en:
a) een dienst voor werving van fondsen via een betaalnummer, georganiseerd door een bevoegd verklaarde persoon overeenkomstig artikel 3;	a) un service de collecte de fonds via un numéro payant organisé par une personne habilitée conformément à l'article 3 ;
b) een dienst bestaande uit het organiseren van spelen, wedstrijden of quizzes, maar niet van mediaspelen bedoeld in Hoofdstuk IV/2 van de wet van 7 mei 1999 op de kansspelen, de weddenschappen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers, die georganiseerd wordt door een overeenkomstig artikel 3 bevoegd verklaarde persoon;	b) un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz qui ne consistent pas en des jeux médias visés au Chapitre IV/2 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs, organisé par une personne habilitée conformément à l'article 3 ;
c) een dienst waarmee toepassingen voor de personalisatie van een telefoontoestel worden verstrekt.	c) un service mettant à disposition des applications pour personnaliser un téléphone.
De diensten die onder verschillende categorieën vallen, moeten beantwoorden aan de gemeenschappelijke eisen alsook aan de regels die gedefinieerd zijn voor elke categorie.	Les services qui relèvent de plusieurs catégories doivent répondre aux exigences communes ainsi qu'aux règles définies pour chacune des catégories concernées.
Art. 3. Een bijzondere bevoegdverklaring is	Art. 3. Une habilitation particulière est requise

vereist voor het aanbieden van betalende diensten van de 3e categorie die bestaan in een werving van fondsen of in de organisatie van een loterij.	pour l'offre de services payants de 3 ^{ème} catégorie consistant en une collecte de fonds ou en l'organisation d'une loterie.
Zijn bevoegd verklaard om een werving van fondsen via een betaalnummer te organiseren:	Sont habilitées à organiser une collecte de fonds via un numéro payant:
1° de instellingen waaraan fiscaal aftrekbare giften kunnen worden gestort;	1° les institutions qui peuvent recevoir des libéralités déductibles fiscalement ;
2° indien het bedrag van de storting niet in aanmerking komt voor een fiscale aftrek of in dringende gevallen, waarbij er geen voorafgaande erkenning door de bevoegde minister(s) kan worden verkregen conform het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 en de uitvoeringsbesluiten ervan, de personen die uitzonderlijk daartoe gemachtigd zijn door de minister.	2° si le montant du versement n'entre pas en considération pour une déduction fiscale ou dans des cas urgents, où un agrément préalable par le(s) ministre(s) compétent(s) ne peut être obtenu conformément au Code des impôts sur les revenus 1992 et ses arrêtés d'exécution, les personnes exceptionnellement autorisées à cette fin par le ministre.
Is bevoegd om via een betaalnummer een loterij bedoeld in artikel 7 van de wet van 31 december 1851 op de loterijen te organiseren, de persoon die voorafgaandelijk aan het aanbod van zo'n dienst beschikt over een specifieke vergunning daartoe, welke hij voorlegt aan de persoon of personen die hem voor de organisatie van die loterij een betaalnummer ter beschikking stelt/stellen.	Est habilitée à organiser, via un numéro payant, une loterie visée à l'article 7 de la loi du 31 décembre 1851 sur les loteries, la personne qui dispose préalablement à l'offre d'un tel service d'une autorisation spécifique à cet effet, qu'elle présente au détenteur du numéro payant à disposition pour l'organisation de cette loterie.
Art. 4. Afdeling 3 van Hoofdstuk 2 is ook van toepassing op de aanbieder van een dienst voor "direct billing", die bestaat in de beschikbaarstelling van een platform waarmee rechtstreekse facturering mogelijk is, zonder een beroep op een financiële tussenpersoon, waarbij gebruik wordt gemaakt van een specifieke configuratie van hardware en software, aangesloten op het mobiele netwerk, en dat een interface aanbiedt aan de andere operatoren, de dienstenaanbieders en de eindgebruikers, met het oog op de intekening op betalende diensten die verstrekt worden in eigen naam en voor eigen rekening of door derden via een elektronische-communicatienetwerk.	Art. 4. La section 3 du Chapitre 2 s'applique également au fournisseur d'un service de « direct billing » qui consiste en la mise à disposition d'une plate-forme permettant une facturation directe, sans recours à un intermédiaire financier, en utilisant une configuration spécifique de matériel et de logiciel, connectée au réseau mobile et offrant une interface aux autres opérateurs, aux fournisseurs de services et aux utilisateurs finaux, en vue de la souscription de services payants fournis en son propre nom et pour son propre compte ou par des tiers via un réseau de communications électronique.
Hoofdstuk 2. Gemeenschappelijke regels die van toepassing zijn op elk type van betalende dienst	Chapitre 2. Règles communes applicables à tout type de service payant

Afdeling 1. Verplichtingen inzake reclame	Section 1. Obligations en matière de publicité
<p>Art. 5. Elke reclame voor een betalende dienst bedoeld in artikel 2 vermeldt uitdrukkelijk, wanneer die schriftelijk wordt gemaakt, leesbaar en goed zichtbaar in voldoende grote letters, en/of wanneer die mondeling wordt gemaakt, op een duidelijk verstaanbare manier voor de eindgebruiker, ten minste de informatie die in dit artikel wordt opgesomd.</p>	<p>Art. 5. Toute publicité pour un service payant visé à l'article 2 mentionne explicitement, lorsqu'elle est faite par écrit, d'une manière lisible et bien visible avec des caractères suffisamment grands, et/ou lorsqu'elle est faite oralement, d'une manière clairement compréhensible pour l'utilisateur final au minimum les informations énumérées dans le présent article.</p>
<p>Worden vermeld:</p>	<p>Sont mentionnés :</p>
<p>1° de informatie met betrekking tot de persoon die de betalende dienst aanbiedt, met inbegrip van:</p>	<p>1° les informations relatives à la personne qui offre le service payant, comprenant :</p>
<p>a) zijn volledige identiteit;</p>	<p>a) son identité complète ;</p>
<p>b) zijn geografisch adres;</p>	<p>b) son adresse géographique ;</p>
<p>c) het in artikel 8 bedoelde telefoonnummer van de klantendienst;</p>	<p>c) le numéro de téléphone du service clientèle visé à l'article 8 ;</p>
<p>d) de URL van het register bedoeld in artikel 116/1 van de wet van 13 juni 2005;</p>	<p>d) l'URL du registre visé à l'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 ;</p>
<p>2° de aangeboden betalende dienst;</p>	<p>2° le service payant proposé ;</p>
<p>3° de wijze waarop de volledige algemene voorwaarden van toepassing op de betrokken dienst kunnen worden geraadpleegd of verkregen;</p>	<p>3° le mode de consultation ou d'obtention des conditions générales complètes applicables au service concerné ;</p>
<p>4° het betaalnummer dat toegang verleent tot de dienst, volgens de onderstaande voorwaarden:</p>	<p>4° le numéro payant donnant un accès au service, selon les modalités suivantes :</p>
<p>a) wanneer de reclame mondeling of schriftelijk is, wordt het nummer vermeld zonder op enigerlei wijze het geheel te splitsen dat wordt gevormd door de dienstidentiteit 70 of 9, gevolgd door de twee cijfers zoals bepaald in artikel 50 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers met betrekking tot een betalende dienst, voorafgegaan door een eventuele prefix;</p>	<p>a) lorsque la publicité est orale ou écrite, le numéro est mentionné sans séparer de quelque manière que ce soit l'ensemble formé par l'identité de service 70 ou 9, suivie par les deux chiffres comme stipulé à l'article 50 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, précédé par un préfixe éventuel ;</p>

b) indien de reclame niet enkel op mondelinge wijze verricht wordt, door het geheel bedoeld in a) te scheiden van de rest van het nummer door een spatie, een streepje of gelijk welk ander leesteken;	b) lorsque la publicité n'est pas uniquement orale, en séparant l'ensemble visé au a) du reste du numéro par un espace, un tiret ou un quelconque autre signe de ponctuation ;
5° het hoogste eindgebruikerstarief toegepast in de sector van de elektronische communicatie, bestaande in:	5° le tarif utilisateur final le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques, consistant :
a) voor een abonnementsdienst, het tarief dat toegepast wordt voor het verzenden van het bericht waarmee ingeschreven wordt op de betrokken dienst; of	a) pour un service d'abonnement, dans le tarif appliqué pour l'envoi du message au moyen duquel la souscription au service concerné est effectuée ; ou
b) voor een alarmdienst, het tarief dat toegepast wordt voor het verzenden van het bericht waarmee ingeschreven wordt op de betrokken dienst; of indien van toepassing, het tarief dat toegepast wordt voor de ontvangst van elk bericht dat aan de eindgebruiker toegezonden wordt; of	b) pour un service d'alerte, le tarif appliqué pour l'envoi du message à l'aide duquel la souscription au service concerné est effectuée ; ou si d'application, le tarif appliqué pour la réception de chaque message envoyé à l'utilisateur final ; ou
c) in de andere gevallen, het tarief dat toegepast wordt voor een nationale oproep naar of een communicatie met de betrokken betalende dienst;	c) dans les autres cas, le tarif appliqué pour un appel national vers ou une communication avec le service payant concerné ;
6° indien het eindgebruikerstarief op mondelinge wijze wordt vermeld, de gebeurtenis of gebeurtenissen naar aanleiding waarvan het eindgebruikerstarief aangerekend wordt;	6° lorsque le tarif utilisateur final est communiqué oralement, l'événement ou les événements à la suite desquels le tarif utilisateur final est facturé ;
7° een waarschuwing met betrekking tot de noodzaak van de voorafgaande toestemming van een persoon die het ouderlijk gezag uitoefent voor minderjarigen.	7° un avertissement sur la nécessité de l'autorisation préalable d'une personne qui exerce l'autorité parentale pour les enfants mineurs.
§ 2. Voor de informatie over het hoogste eindgebruikerstarief zijn volgende nadere regels van toepassing:	§ 2. Pour l'information relative au tarif utilisateur final, les modalités suivantes sont d'application :
1° wanneer een betalende dienst mondeling wordt aangeboden, volgt de mondelinge mededeling van het eindgebruikerstarief onmiddellijk na elke mondelinge vermelding van het betaalnummer;	1° lorsqu'un service payant est proposé oralement, la communication orale du tarif utilisateur final est effectuée immédiatement après chaque mention orale du numéro payant ;
2° wanneer een betalende dienst schriftelijk wordt aangeboden:	2° lorsqu'un service payant est proposé par écrit :

a) wordt de schriftelijke vermelding van het eindgebruikerstarief systematisch toegevoegd aan de vermelding van het betaalnummer;	a) la mention écrite du tarif utilisateur final est systématiquement ajoutée à la mention du numéro payant ;
b) worden het eindgebruikerstarief en de gebeurtenis of gebeurtenissen die aanleiding geven tot de facturering van het eindgebruikerstarief aangegeven in de onmiddellijke nabijheid van het betaalnummer en gescheiden van andere teksten;	b) le tarif utilisateur final et l'événement ou les événements donnant lieu à la facturation du tarif utilisateur final sont indiqués à proximité immédiate du numéro payant et sont séparés de tout autre texte ;
c) worden het eindgebruikerstarief en de gebeurtenis of gebeurtenissen die aanleiding geven tot de facturering van het eindgebruikerstarief aangegeven in de normale tekstrichting van de reclame; Ze mogen niet uitsluitend onderaan de pagina vermeld staan.	c) le tarif utilisateur final et l'événement ou les événements donnant lieu à la facturation du tarif utilisateur final sont indiqués dans la direction normale du texte de la publicité. Ils ne peuvent pas figurer uniquement en bas de page.
Een verwijzing naar het eindgebruikerstarief met behulp van een asterisk of een andere verwijzingssteken is niet toegestaan.	Le renvoi au tarif utilisateur final à l'aide d'un astérisque ou d'un autre signe de renvoi n'est pas autorisé.
Afdeling 2. Verplichting om een betalende dienst op een eerlijke, rechtmatige en transparante manier te verstrekken	Section 2. Obligation de fournir un service payant de façon honnête, loyale et transparente
Art. 6. § 1. Een in artikel 2 bedoelde betalende dienst wordt op een eerlijke, transparante en rechtmatige wijze aangeboden. Vormen geen eerlijke, transparante en rechtmatige praktijken, met name de volgende praktijken: 1° het aanbieden of verstrekken van diensten zonder voorwerp of van betalende diensten die tot doel hebben de duur van het gesprek zo lang mogelijk te rekken zonder dat dit nodig is voor de levering van de betrokken betalende dienst; 2° de doorschakeling van de oproep van een eindgebruiker, bij aanvang of tijdens het gesprek, naar een wachtlijn, behalve wanneer de maximale wachtduur gelijk is aan of kleiner is dan één minuut; 3° de start van de verstrekking van een betalende dienst zonder eerst de duidelijke instemming te hebben gekregen van de eindgebruiker.	Art. 6. Un service payant visé à l'article 2 est proposé de manière honnête, transparente et loyale. Ne constituent pas des pratiques honnêtes, transparentes et loyales, notamment les pratiques suivantes : 1° l'offre ou la fourniture de services sans objet ou de services payants ayant pour but d'allonger le plus possible la durée de la communication sans que cela soit nécessaire pour la prestation du service payant en question ; 2° la déviation de l'appel d'un utilisateur final, au début ou en cours de communication, vers une ligne d'attente, sauf si la durée maximale de l'attente est égale ou inférieure à une minute ; 3° le démarrage de la fourniture d'un service payant sans avoir préalablement obtenu le consentement clair de l'utilisateur final.

<p>Art. 7. De houder van een betaalnummer gaat onmiddellijk over tot het blokkeren van het nummer en tot de schorsing van elke overdracht van verzamelde bedragen:</p>	<p>Art. 7. Le détenteur d'un numéro payant procède immédiatement au blocage du numéro et à la suspension de tout transfert des montants collectés :</p>
<p>1° wanneer hij kennis heeft van de verstrekking van een dienst die niet strookt met eerlijke, rechtmatige en transparante praktijken;</p>	<p>1° lorsqu'il a connaissance de la fourniture d'un service qui ne respecte pas les pratiques honnêtes, loyales et transparentes ;</p>
<p>2° wanneer hij kennis heeft van het aanbieden of verstrekken van een betalende dienst via de toepassing van praktijken die strijdig zijn met de openbare orde of de goede zeden of van praktijken die een strafrechtelijke inbreuk vormen;</p>	<p>2° lorsqu'il a connaissance de l'offre ou de la fourniture d'un service payant par l'utilisation de pratiques contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ou de pratiques constitutives d'une infraction pénale ;</p>
<p>3° zodra hij geïnformeerd is over een duidelijk geval van overtreding van de regels van dit besluit.</p>	<p>3° dès qu'il est informé d'un cas manifeste de violation des règles du présent arrêté.</p>
<p>Afdeling 3. Verplichtingen inzake klantendienst en procedure die voor klachten geldt</p>	<p>Section 3. Obligations en matière de service clientèle et procédure applicable en matière de plaintes</p>
<p>Art. 8. Iedere persoon die een betalende dienst aanbiedt, beschikt over een klantendienst of zorgt op z'n minst ervoor dat een klantendienst beschikbaar is waarop een eindgebruiker de nodige informatie kan krijgen over de aangeboden dienst.</p> <p>De klantendienst is behoorlijk bemand en uitgerust om de eindgebruiker de mogelijkheid te bieden om via een nationaal telefoonnummer, waarvan de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan die voor een oproep naar een geografisch nummer, effectief te spreken met een natuurlijke persoon.</p> <p>Indien de klantendienst niet bereikbaar is buiten de kantooruren, heeft de eindgebruiker de mogelijkheid om zijn vraag in te spreken op een antwoordapparaat en wordt die vraag de volgende werkdag behandeld door de klantendienst.</p>	<p>Art. 8. Toute personne qui offre un service payant, dispose d'un service clientèle ou veille à tout le moins à ce qu'un service clientèle soit disponible pour permettre à un utilisateur final d'obtenir les informations nécessaires sur le service proposé.</p> <p>Le service clientèle dispose du personnel et d'un équipement suffisants pour permettre à l'utilisateur final de parler effectivement avec une personne physique via un numéro de téléphone national, dont les coûts des communications à la minute ne dépassent pas ceux d'un appel vers un numéro géographique.</p> <p>Lorsque le service clientèle n'est pas accessible en dehors des heures de bureau, l'utilisateur final a la possibilité d'enregistrer sa question sur un répondeur et celle-ci sera traitée le jour ouvrable suivant par le service clientèle.</p>
<p>Art. 9. § 1. Onverminderd een bezwaar bij andere bevoegde instanties kan de eindgebruiker of elke andere partij die zich benadeeld acht, een klacht indienen over de inhoud, de werking, de gefactureerde kosten of</p>	<p>Art. 9. § 1^{er}. Sans préjudice des recours auprès d'autres autorités compétentes, l'utilisateur final ou toute autre partie qui s'estime lésée peut introduire une plainte concernant le contenu, le fonctionnement, les coûts facturés ou la</p>

de communicatie van een aangeboden betalende dienst bij:	communication d'un service payant offert, auprès :
1° de klantendienst van de aanbieder van de betalende dienst of;	1° du service clientèle du prestataire du service payant ou ;
2° de klantendienst van de facturerende operator.	2° du service clientèle de l'opérateur facturant.
Wordt de klacht ingediend bij de klantendienst van een facturerende operator, dan zendt deze laatste de klacht onmiddellijk door naar de aanbieder van de betalende dienst en brengt hij de houder van het betaalnummer daarvan op de hoogte. De aanbieder van een betalende dienst is verantwoordelijk voor de verstrekking van zijn dienst en de concrete behandeling van de klacht.	Lorsque la plainte est introduite auprès du service clientèle d'un opérateur facturant, celui-ci la transmet immédiatement au fournisseur du service payant et il en avertit le détenteur de numéro payant. Le prestataire de service payant est responsable de la fourniture de son service et du traitement concret de la plainte.
§ 2. De klager dient zijn klacht in via de telefoon, per e-mail of via een elektronisch formulier dat beschikbaar wordt gesteld door de dienstenaanbieder.	§ 2. Le plaignant introduit sa plainte par téléphone, e-mail ou via un formulaire électronique mis en place par le prestataire de service.
De klacht vermeldt ten minste de tijdsregistratie van de oproep, het oproepende nummer, het gebelde betaalnummer en de reden van de klacht.	La plainte mentionne au moins l'horodatage de l'appel, le numéro appelant, le numéro payant appelé et le motif de la réclamation.
§ 3. Wanneer hij een klacht ontvangt maakt de dienstenaanbieder onmiddellijk een eerste analyse.	§ 3. Lorsqu'il reçoit une plainte, le prestataire du service payant procède immédiatement à une première analyse.
Wanneer een of meer gegevens ontbreken terwijl ze nodig zijn voor de behandeling van de klacht, brengt de betrokken dienstenaanbieder de klager uiterlijk 2 werkdagen na de ontvangst van de klacht op de hoogte van alle gegevens die aanvullend moeten worden verstrekt.	Si une ou plusieurs données manquent alors qu'elles sont nécessaires pour le traitement de la plainte, le prestataire de service concerné informe le plaignant au plus tard 2 jours ouvrables après la réception de la plainte, de toutes les données qui doivent être fournies à titre complémentaire.
De aanbieder van de betalende dienst behandelt de klacht in de taal van de klager indien deze taal één van de drie landstalen is. Zo niet, dan behandelt hij de klacht in één van deze drie talen.	Le fournisseur de service payant traite la plainte dans la langue de la partie plaignante si cette langue est une des trois langues nationales, et à défaut, traite la plainte dans une de ces trois langues.
§ 4. De dienstenaanbieder verstrekt aan de klager uiterlijk 5 werkdagen na de indiening van de klacht een antwoord die ofwel de gegronde klacht verklaart, ofwel op gemotiveerde wijze uitlegt waarom de klacht deels gegrond of	§ 4. Le prestataire de service fournit au plaignant au plus tard 5 jours ouvrables après l'introduction de la plainte une réponse qui soit déclare la plainte fondée, soit explique de façon motivée pourquoi la plainte est partiellement

ongegrond is.	fondée ou non-fondée .
Bij uitblijven van een antwoord binnen de in het eerste lid bedoelde termijn, wordt de klacht geacht gegrond te zijn.	En l'absence de réponse dans le délai visé à l'alinéa 1 ^{er} , la plainte est réputée fondée.
Wanneer de klacht gegrond is, wordt de klager volledig vergoed binnen 5 werkdagen te rekenen vanaf het besluit, inclusief de kosten die voor de betalende dienst zijn gefactureerd.	Lorsque la plainte est fondée, le plaignant est entièrement indemnisé endéans les 5 jours ouvrables à compter de la décision, y compris des frais facturés pour le service payant.
§ 5. De houder van een betaalnummer ziet erop toe dat de vergoeding integraal wordt betaald aan de abonnee of bij ontstentenis aan de eindgebruiker binnen de termijnen die vastgesteld zijn in paragraaf 4.	§ 5. Le détenteur de numéro payant veille à ce que l'indemnisation soit intégralement payée à l'abonné ou à défaut à l'utilisateur final dans les délais prévus au paragraphe 4.
Bij uitblijven van de terugbetaling binnen deze termijnen neemt de houder van een betaalnummer voorlopig de financiële last op zich.	A défaut de remboursement dans ces délais, le détenteur de numéro payant en assume provisoirement la charge financière.
Afdeling 4. Verplichtingen verbonden aan het einde van de verstrekking van een dienst	Section 4. Obligations liées à la fin de la fourniture d'un service
Art. 10. Onverminderd de artikelen 19 en 20 kan aan elk type van betaaldienst bedoeld in artikel 2 een eind worden gemaakt door de eindgebruiker door de meegedeelde procedure van uitschrijving toe te passen.	Art. 10. Sans préjudice des articles 19 et 20, il peut être mis fin par l'utilisateur final à tout type de service payant visé à l'article 2 en appliquant la procédure de désinscription communiquée.
Hoofdstuk 3. Aanvullende regels die van toepassing zijn op een betalende dienst van de 2e categorie	Chapitre 3. Règles complémentaires applicables à un service payant de 2^{ème} catégorie
Afdeling 1. Voorafgaande registratieplicht	Section 1. Obligation préalable d'enregistrement
Art. 11. Een derde die een dienst van de 2e categorie wenst te verstrekken, verschaft de in artikel 116/1, § 1, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 bedoelde gegevens met het oog op de publicatie ervan in het register beoogd in het vierde lid van datzelfde artikel.	Art. 11. Un tiers qui souhaite fournir un service de 2 ^{ème} catégorie fournit les données visées à l'article 116/1, § 1 ^{er} , alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005, en vue de leur publication au registre visé à l'alinéa 4 du même article.
Afdeling 2. Verplichtingen inzake reclame	Section 2. Obligations en matière de publicité
Art. 12. § 1. Voor een betalende dienst van de 2e categorie worden behalve de informatie bedoeld in artikel 5, eveneens vermeld:	Art. 12. § 1 ^{er} . Pour un service payant de 2 ^{ème} catégorie, outre les informations visées à l'article 5, sont également mentionnés :

1° de procedure van inschrijving voor, van registratie bij of van bestelling van de betrokken dienst;	1° la procédure de souscription à, d'enregistrement ou de commande du service concerné ;
2° de te volgen procedure voor uitschrijving uit de dienst;	2° la procédure à suivre pour la désinscription du service ;
3° het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht waarin de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming voorziet;	3° l'existence ou non du droit de rétractation prévu par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur ;
4° het aantal sms- of mms-berichten dat door de eindgebruiker verzonden en/of ontvangen moeten worden met het oog op het aanschaffen van, inschrijven voor, registreren bij of afnemen van de betrokken dienst, met vermelding van het maximaantal berichten dat betaald moet worden door de abonnee;	4° le nombre de messages SMS ou MMS qui doivent être envoyés et/ou reçus par l'utilisateur final en vue d'acquiescer, de souscrire, de s'enregistrer ou d'acheter le service concerné, en mentionnant le nombre maximum de messages à payer par l'abonné ;
5° de hoogste in de sector van de elektronische communicatie toegepaste totale prijs voor het inschrijven voor, aanschaffen van, registreren bij of afnemen van de betrokken dienst.	5° le prix total le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques pour la souscription, l'acquisition, l'enregistrement ou l'achat du service concerné.
§ 2. Voor een alarmdienst wordt ook vermeld over het soort gebeurtenis tengevolge waarvan de dienst wordt geleverd	§ 2. Pour un service d'alerte, est également communiqué le type d'événement à la suite duquel le service est fourni.
§ 3. Voor een abonnementsdienst wordt eveneens vermeld:	§ 3. Pour un service d'abonnement, sont également mentionnés :
1° indien de reclame op geschreven wijze wordt verricht, de vermelding bovenaan de reclame op permanente en stationaire wijze van het woord 'abonnement' of 'abonnementsdienst' met karakters die ten minste even groot zijn als die van de vermelding van het eindgebruikerstarief en ten minste half zo groot als die van de vermelding van het betaalnummer;	1° si la publicité est effectuée par écrit, la mention en haut de la publicité, de manière permanente et stationnaire, du mot « abonnement » ou « service d'abonnement » à l'aide de caractères au moins aussi grands que ceux de la mention du tarif utilisateur final et qui font au moins la moitié de la mention du numéro payant ;
2° indien de reclame op mondelinge wijze wordt verricht, vermeldt ze ten minste na elke mondelinge vermelding van het betaalnummer het woord 'abonnement' of 'abonnementsdienst' op een dusdanige manier dat het duidelijk verstaanbaar is voor de eindgebruiker;	2° si la publicité est effectuée oralement, elle indique au moins après chaque mention orale du numéro payant le mot « abonnement » ou « service d'abonnement » de telle manière que cela soit clairement compréhensible pour l'utilisateur final ;
3° de hoogste in de sector van de elektronische communicatie toegepaste totale prijs uitgedrukt	3° le prix total le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques

per periode waartoe de eindgebruiker zich bij inschrijving verbindt;	exprimé par période à laquelle l'utilisateur final s'engage lors de la souscription ;
4° het aantal berichten dat binnen het abonnement door de betalende dienst wordt verstuurd en/of de frequentie van de berichten die door de betalende dienst verstuurd worden binnen de periode waartoe de eindgebruiker zich bij inschrijving verbindt;	4° le nombre de messages envoyés dans le cadre de l'abonnement par le service payant et/ou la fréquence des messages envoyés au cours de la période à laquelle l'utilisateur final s'engage lors de la souscription ;
5° de periode waartoe de eindgebruiker zich bij inschrijving verbindt;	5° la période pendant laquelle l'utilisateur final s'engage lors de la souscription ;
6° het al of niet bestaan van een stilzwijgende verlenging of van een stilzwijgende voortzetting van de abonnementsperiode.	6° l'existence ou non d'une prolongation tacite ou d'une reconduction tacite de la période d'abonnement.
§ 4. Voor een chatdienst worden ook vermeld:	§ 4. Pour un service de chat, sont également mentionnés :
1° de essentiële regels van aanvaardbaar gebruik van de dienst, gratis en permanent ter beschikking gesteld van de eindgebruiker op schrift of op een andere duurzame drager;	1° les règles essentielles d'utilisation acceptable du service, mises à disposition de l'utilisateur final gratuitement et en permanence par écrit ou sur un autre support durable ;
2° de mogelijkheid om op verzoek de volledige regels van aanvaardbaar gebruik te ontvangen en de manier waarop de terbeschikkingstelling kan aangevraagd worden of plaatsvindt;	2° la possibilité de recevoir, à la demande, le règlement complet de l'utilisation acceptable et la manière dont la mise à disposition peut être demandée ou a lieu ;
3° het feit of discussies binnen de chatdienst al dan niet gemodereerd worden en zo ja, op welke wijze.	3° le fait que les discussions au sein du service de chat seront modérées ou non et si oui, de quelle manière.
Afdeling 3. Bestelling, registratie of intekening	Section 3. Commande, enregistrement ou souscription
Art. 13. § 1. De aankoop, registratie, intekening op, of activering van een betalende dienst van 2e categorie vereist het voorafgaande akkoord van de eindgebruiker wat betreft de verstrekking van die dienst, geformaliseerd door de naleving door die gebruiker van een procedure voor bestelling of van een procedure van inschrijving, die toegelicht worden in de reclame voor de dienst.	Art. 13. § 1 ^{er} . L'achat, l'enregistrement, la souscription, ou l'activation d'un service payant de 2 ^{ème} catégorie nécessite l'accord préalable de l'utilisateur final quant à la fourniture de ce service, formalisé par le respect par cet utilisateur d'une procédure de commande ou d'une procédure de souscription, expliquées dans la publicité relative au service.
§ 2. Voor een abonnements- of alarmdienst is de procedure van voorafgaande inschrijving de volgende:	§ 2. Pour un service d'abonnement ou d'alerte, la procédure de souscription préalable est la suivante :
1° de eindgebruiker zendt overeenkomstig de	1° l'utilisateur final transmet une demande de

procedure die uitgelegd is in de reclame een aanvraag voor intekening over;	souscription conformément à la procédure expliquée dans la publicité ;
2° de eindgebruiker ontvangt via sms of mms het volgende standaardbericht dat in één keer wordt weergegeven: "Om je te abonneren op S voor XX EURO/PP, stuur K naar N (de kostprijs van dit bericht is RR EURO)"; waarbij de gebruikte afkortingen staan voor: - "S": de dienst waarop de eindgebruiker zich wil abonneren; - "XX": het eindgebruikerstarief per periode; - "PP": in geval van een abonnementsdienst, de periode waarvoor het eindgebruikerstarief wordt gevraagd, vermeld in volle letters en zonder afkortingen en; in geval van een alarmdienst, het soort gebeurtenis ten gevolge waarvan de dienst wordt geleverd, vermeld in volle letters en zonder afkortingen; - "K": het sleutelwoord dat teruggestuurd moet worden door de eindgebruiker per sms; de enige toegestane sleutelwoorden zijn - "GO", "OK" en "Start"; - "N" = een nationaal kort sms- of mms-nummer dat start met dienstidentiteit 9; - "RR" = het eindgebruikerstarief van de gestuurde bevestigings-sms of -mms;	2° l'utilisateur final reçoit par SMS ou MMS le message standard suivant qui s'affiche en une fois : « Pour vous abonner à S à XX EURO/PP, envoyez K à N (le coût de ce message est RR EURO) » ; où les abréviations utilisées s'entendent comme suit : - « S » : le service auquel l'utilisateur final veut s'abonner ; - « XX » : le tarif utilisateur final par période ; - « PP » : pour un service d'abonnement, la période pour laquelle le tarif utilisateur final est demandé, indiquée en toutes lettres et sans abréviations et ; pour un service d'alerte, le type d'événement suite auquel le service est fourni en toutes lettres et sans abréviations ; - « K » : le mot-clé à renvoyer par l'utilisateur final par SMS; les seuls mots-clés autorisés sont - « GO », « OK » et « Start » ; - « N » = un numéro court SMS ou MMS national commençant par l'identité de service 9 ; - « RR » = le tarif utilisateur final du SMS ou du MMS de confirmation envoyé ;
3° de eindgebruiker bevestigt zijn inschrijving door het verzenden van een sms met daarin het sleutelwoord dat in het standaardbericht ontvangen is naar het nationale korte sms- of mms-nummer vermeld in het standaardbericht.	3° l'utilisateur final confirme sa souscription en transmettant un SMS reprenant le mot-clé reçu dans le message standard au numéro court SMS ou MMS national indiqué dans ce message standard.
§ 3. Voor een andere dienst dan een abonnements- of alarmdienst bestaat de bestelprocedure in de verzending door de eindgebruiker van een sms, die louter bestemd is om zich in te schrijven als een van de begunstigden die de betreffende dienst ontvangen.	§ 3. Pour un service autre qu'un service d'abonnement ou d'alerte, la procédure de commande consiste en l'envoi par l'utilisateur final d'un SMS, purement destiné à l'inscrire parmi les bénéficiaires qui reçoivent le service concerné.
Art. 14. § 1. De bestelling van, registratie bij of intekening op een betalende dienst van de 2e	Art. 14. § 1 ^{er} . La commande, l'enregistrement ou la souscription à un service payant de 2 ^{ème}

<p>categorie mag in geen geval impliceren dat de eindgebruiker heeft ingetekend op enigerlei andere specifieke betalende dienst of deze besteld heeft.</p>	<p>catégorie ne peut en aucun cas impliquer que l'utilisateur final ait souscrit à ou commandé un autre service payant particulier quelconque.</p>
<p>§ 2. Een betalende dienst van de 2e categorie mag pas worden verstrekt na het verkrijgen van de uitdrukkelijke instemming vanwege de abonnee of de eindgebruiker over de specifieke betalende dienst.</p>	<p>§ 2. Un services payants de 2^{ème} catégorie ne peut être fournis qu'après l'obtention du consentement explicite de l'abonné ou de l'utilisateur final sur le service payant particulier.</p>
<p>§ 3. De bewijslast van de instemming vanwege de eindgebruiker met een specifieke betalende dienst berust bij de persoon die de betalende dienst van 2e categorie aanbiedt.</p> <p>Zonder een dergelijk bewijs is de abonnee of bij ontstentenis de eindgebruiker niet verplicht om voor de verstrekte dienst te betalen, omdat een beding van vermoeden van stilzwijgende aanvaarding van de dienst van rechtswege nietig is.</p>	<p>§ 3. La preuve de l'accord de l'utilisateur final à un service payant particulier incombe à la personne qui offre le service payant de 2^{ème} catégorie.</p> <p>En l'absence d'une telle preuve, l'abonné ou à défaut l'utilisateur final n'est pas tenu de payer le service fourni, une clause de présomption d'acceptation tacite du service étant nulle de plein droit.</p>
<p>De principes van dit artikel zijn ook van toepassing op de levering van het bewijs van de ontvangst van een sleutelwoord.</p>	<p>Les principes du présent article sont également applicables à la fourniture de la preuve de réception d'un mot-clé.</p>
<p>Afdeling 3. Informatie mee te delen voorafgaand aan elke vorm van dienstverlening</p>	<p>Section 3. Informations à communiquer préalablement à tout fourniture de service</p>
<p>Art. 15. § 1. De eindgebruiker of de abonnee ontvangt een of meer berichten onmiddellijk na een intekening, een registratie of een bestelling van een betalende dienst van de 2e categorie en voor het begin van de eigenlijke verstrekking van de dienst.</p>	<p>Art. 15. § 1^{er}. L'utilisateur final ou l'abonné reçoit un ou plusieurs messages immédiatement après une souscription, un enregistrement, ou une commande d'un service payant de 2^{ème} catégorie et avant le début de la fourniture proprement dite du service.</p>
<p>Het of de berichten bedoeld in het eerste lid vermelden:</p>	<p>Le ou les messages visés à l'alinéa 1^{er} mentionnent :</p>
<p>1° de bevestiging van de toegang tot de specifieke dienst in kwestie;</p>	<p>1° la confirmation de l'accès au service particulier concerné ;</p>
<p>2° een beschrijving van de specifieke dienst;</p>	<p>2° une description du service particulier ;</p>
<p>3° de procedure die moet worden gevolgd om zich te laten uitschrijven voor de dienst of het woord "STOP" bedoeld in artikel 20;</p>	<p>3° la procédure à suivre pour la désinscription au service ou le mot « STOP » visé à l'article 20 ;</p>
<p>4° het in artikel 8 bedoelde telefoonnummer van de klantendienst;</p>	<p>4° le numéro de téléphone du service clientèle visé à l'article 8 ;</p>

5° de URL van het register bedoeld in artikel 116/1 van de wet van 13 juni 2005;	5° l'URL du registre visé à l'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 ;
6° de mogelijkheid om een klacht in te dienen ter uitvoering van artikel 9;	6° la possibilité d'introduire une plainte en exécution de l'article 9 ;
7° voor een abonnementsdienst:	7° pour un service d'abonnement :
a) de vermelding in verband met het hoogste eindgebruikerstarief dat toegepast wordt;	a) la mention relative au tarif utilisateur final le plus élevé appliqué ;
b) het aantal verzonden berichten of de frequentie van de verzonden berichten;	b) le nombre de messages envoyés ou la fréquence des messages envoyés ;
c) informatie over de al dan niet stilzwijgende verlenging van de abonnementsperiode;	c) des informations sur la reconduction tacite ou non de la période d'abonnement ;
8° voor een chatdienst, het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische communicatie toegepast wordt voor het verzenden van ieder bericht naar het nummer waarvan de chatdienst gebruikmaakt;	8° pour un service de chat, le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué dans le secteur des communications électroniques pour l'envoi de chaque message vers le numéro utilisé par le service de chat ;
Het bericht of de berichten bedoeld in het eerste lid zijn gratis voor de abonnee en voor de eindgebruiker.	Le message ou les messages visés à l'alinéa 1 ^{er} sont gratuits pour l'abonné et pour l'utilisateur final.
Afdeling 4. Verplichtingen met betrekking tot facturering	Section 4. Obligations en matière de facturation
Art. 16. Elk sms- of mms-bericht dat bij ontvangst aan de abonnee aangerekend wordt, vermeldt het korte nummer vanwaar de betrokken sms of mms uitgaat. Indien het sms- of mms-bericht verstuurd wordt vanaf een website, vermeldt het sms- of mms-bericht ook de identificatiegegevens van de website vanwaaruit het bericht verstuurd werd. Het bericht of de berichten bedoeld in dit artikel zijn gratis voor de abonnee.	Art. 16. Chaque message SMS ou MMS facturé dès réception à l'abonné indique le numéro court dont provient le SMS ou le MMS concerné. Lorsqu'il est envoyé à partir d'un site Internet, le message SMS ou MMS indique également les données d'identification du site Internet à partir duquel il est envoyé. Le message ou les messages visés au présent article sont gratuits pour l'abonné.
Art. 17. Voor een chatdienst gelden de volgende verplichtingen:	Art. 17. Pour un service de chat, les obligations suivantes sont applicables :
1° enkel de communicatie uitgaande van de eindgebruiker mag aangerekend worden;	1° seule la communication émanant de l'utilisateur final peut être facturée ;
2° wanneer de kosten van een communicatie	2° lorsque le coût d'une communication entre le

tussen het nummer dat wordt gebruikt door een eindgebruiker en het korte sms- of mms-nummer dat wordt gebruikt voor een chatdienst meer dan 10 euro per maand overschrijden, wordt de eindgebruiker hiervan op de hoogte gebracht door middel van een sms- of mms-bericht, dat gratis is voor de abonnee;	numéro utilisé par un utilisateur final et un numéro court SMS ou MMS payant utilisé pour un service de chat, dépasse le montant de 10 euros par mois, l'utilisateur final en est informé à l'aide d'un message SMS ou MMS, qui est gratuit pour l'abonné ;
3° bij elk veelvoud van 10 euro dat binnen de maand wordt bereikt, wordt een identiek bericht gestuurd met vermelding van het bereikte veelvoud.	3° à chaque multiple de 10 euros atteint au cours du mois, un message identique mentionnant le multiple atteint est envoyé .
Afdeling 5. Verplichtingen die nageleefd moeten worden bij het einde van de verstrekking van een betalende dienst van de 2e categorie	Section 5. Obligations à respecter lors de la fin de la fourniture d'un service payant de 2^{ème} catégorie
Art. 18. In geval van beëindiging van de inschrijving op een betalende dienst van de 2e categorie, wordt onmiddellijk een bericht ter bevestiging van de uitschrijving aan de eindgebruiker of aan de abonnee gestuurd. Dit bericht is gratis.	Art. 18. La fin de la souscription à un service payant de 2 ^{ème} catégorie, implique l'envoi immédiat d'un message de confirmation de la désinscription à l'utilisateur final ou à l'abonné. Ce message est gratuit.
In geval van een verzoek om uitschrijving uit een chatdienst, stuurt de chatdienst, onverminderd het eerste lid, geen berichten meer naar de eindgebruiker.	Lors d'une demande de désinscription d'un service de chat, sans préjudice de l'alinéa 1 ^{er} , le service de chat n'envoie plus de messages à l'utilisateur final.
Art. 19. De aanbieder van een betalende dienst van de 2e categorie informeert elke eindgebruiker of abonnee ingeschreven op deze dienst:	Art. 19. Le fournisseur d'un service payant de 2 ^{ème} catégorie informe chaque utilisateur final ou abonné inscrit à ce service :
1° dat hij de betrokken alarm-, abonnements- of chatdienst stopzet;	1° qu'il met fin à la fourniture du service d'alerte, d'abonnement ou de chat concerné ;
2° minstens twee weken voorafgaand aan de toepassing ervan van elke wijziging aan de algemene voorwaarden of essentiële bepalingen met betrekking tot de betrokken dienst.	2° au moins deux semaines avant son application, de toute modification apportée aux conditions générales ou aux règles essentielles relatives au service concerné.
Voor de wijziging bedoeld in het eerste lid, 2°, vraagt de aanbieder van de dienst minstens twee weken voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging de expliciete toestemming van alle ingeschreven eindgebruikers of abonnees alvorens deze laatsten de dienst verder te leveren onder de gewijzigde voorwaarden.	Pour la modification visée à l'alinéa 1 ^{er} , 2°, le fournisseur du service demande au moins deux semaines avant l'entrée en vigueur de la modification l'accord explicite de chaque utilisateur final ou abonné inscrit avant de continuer à fournir à ces derniers le service aux conditions modifiées.

Zonder ontvangst van deze toestemming binnen de in het tweede lid bedoelde termijn, zet de dienstenaanbieder de dienst stop.	Faute de réception de ce consentement dans le délai visé à l'alinéa 2, le prestataire de service met fin au service.
Elke informatie over de beëindiging van een inschrijving op de dienst gebeurt via een sms-bericht dat naar de gebruiker wordt verzonden en dat gratis is voor de abonnee en voor de eindgebruiker.	Toute information relative à la cessation d'une souscription au service se fait par un message SMS envoyé à l'utilisateur, gratuit pour l'abonné et pour l'utilisateur final.
Art. 20. § 1. Elke eindgebruiker of abonnee kan vragen om zich te laten uitschrijven uit een betalende dienst van de 2e categorie volgens de procedure bedoeld in paragraaf 2 of deze bedoeld in paragraaf 3.	Art. 20. § 1 ^{er} . Tout utilisateur final ou abonné peut demander sa désinscription d'un service payant de 2 ^{ème} catégorie en respectant la procédure visée au paragraphe 2 ou celle visée au paragraphe 3.
In dat geval wordt de betalende dienst van 2e categorie onmiddellijk stopgezet.	Dans ce cas, le service payant de 2 ^{ème} catégorie est immédiatement arrêté.
§ 2. De verzending van het woord "STOP" naar een betaalnummer dat wordt gebruikt door een dienst van de 2e categorie, beëindigt de inschrijving voor alle diensten die gebruikmaken van het betrokken nummer.	§ 2. L'envoi du mot « STOP » à un numéro payant utilisé par un service de 2 ^{ème} catégorie met fin à la souscription à tous les services qui utilisent le numéro payant concerné.
§ 3. De verzending van het woord "STOP" gevolgd door een sleutelwoord verschaft in de reclame en in het bericht bedoeld in artikel 15 naar het nummer waarvan verschillende betalende diensten voor berichten gebruikmaken beëindigt enkel de inschrijving voor de dienst waaraan het sleutelwoord is gekoppeld.	§ 3. L'envoi du mot « STOP » suivi par un mot-clé fourni dans la publicité et dans le message visé à l'article 13, vers le numéro utilisé par plusieurs services de messagerie payants met uniquement fin à la souscription au service auquel le mot-clé est lié.
§ 4. Wanneer de persoon die een betalende dienst van de 2e categorie aanbiedt een bericht ontvangt dat niet woordelijk overeenstemt met het woord "STOP" of het toepasselijke sleutelwoord, beëindigt hij de dienst toch, wanneer hij redelijkerwijze uit het bericht kan afleiden dat de eindgebruiker of de abonnee zich wenst uit te schrijven uit de betrokken dienst of diensten.	§ 4. Lorsque la personne qui offre un service payant de 2 ^{ème} catégorie reçoit un message ne correspondant pas mot pour mot au mot « STOP » ou au mot-clé applicable, elle met tout de même fin au service, lorsqu'elle peut déduire raisonnablement du message que l'utilisateur final ou l'abonné souhaite se désinscrire du service ou des services concernés.
§ 5. Indien de betalende dienst van de 2e categorie via mms wordt geleverd, wordt het commando "STOP", dat via sms wordt gestuurd naar het korte nummer waarvan de betrokken dienst gebruikmaakt, herkend als een geldig verzoek tot uitschrijving uit de betalende dienst voor mms-berichten.	§ 5. Lorsque le service payant de 2 ^{ème} catégorie est fourni par MMS, l'ordre « STOP », qui est envoyé par SMS au numéro court utilisé par le service concerné, est reconnu comme une demande valable de désinscription au service de messagerie MMS payant.

Art. 21. Elke inschrijving voor een betalende dienst van de 2e categorie die gedurende 3 maanden geen geldig verkeer heeft gegenereerd of waarvoor de operator een code heeft teruggestuurd waarmee de operator heeft aangegeven deze abonnee niet te herkennen wordt onmiddellijk ongedaan gemaakt door de persoon die de betrokken dienst aanbiedt.	Art. 21. Toute souscription à un service payant de 2 ^{ème} catégorie n'ayant pas généré de trafic valide pendant 3 mois ou pour lequel l'opérateur a renvoyé un code au moyen duquel l'opérateur a déclaré ne pas reconnaître cet abonné est immédiatement résiliée par la personne qui offre le service concerné.
Onder geldig verkeer bedoeld in dit artikel wordt verstaan een sms of mms die is verzonden of ontvangen door een eindgebruiker of een abonnee en die een ontvangstnotificatie uitlokt, ongeacht of deze sms of mms door de operator wordt gefactureerd.	Par trafic valable visé dans cet article, l'on entend un SMS ou un MMS envoyé ou reçu par un utilisateur final ou un abonné et qui entraîne une notification de réception, que cet SMS ou MMS soit facturé ou non par l'opérateur.
Afdeling 6. Aanvullende specifieke regels voor een chatdienst	Section 6. Règles spécifiques complémentaires pour un service de chat
Art. 22. § 1. Het modereren van discussies binnen chatdiensten is toegestaan, op voorwaarde dat dit uitdrukkelijk vermeld wordt in de bevestigings-sms of -mms volgend op de registratie op de betrokken dienst.	Art. 22. § 1 ^{er} . La modération de discussions au sein des services de chat est autorisée, à condition que cela soit expressément indiqué dans le SMS ou MMS de confirmation suivant l'enregistrement au service concerné.
§ 2. Het modereren gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de persoon die de betalende dienst aanbiedt.	§ 2. La modération a lieu sous la responsabilité de la personne qui offre le service payant.
§ 3. Het modereren kan worden vervuld door een server of informaticatoepassing.	§ 3. La modération peut être réalisée par un serveur ou une application informatique.
De moderator, de server of de informaticatoepassing die modereert, verwijdert onmiddellijk alle berichten die strijdig zijn met de geldende wetten of met de regels van aanvaardbaar gebruik van de chatdienst, waarvan kennis genomen wordt, uit de dienst die aan het publiek of de geregistreerde leden wordt aangeboden.	Le modérateur, le serveur ou l'application informatique qui assure la modération supprime immédiatement du service offert au public ou aux membres enregistrés, tous les messages contraires aux lois en vigueur ou aux règles d'utilisation acceptable du service de chat, dont il est pris connaissance.
Art. 23. Voor een chatdienst mag het eindgebruikerstarief dat van toepassing is op het bericht waarmee uitgeschreven wordt niet meer bedragen dan het normale eindgebruikerstarief voor een bericht naar een standaard mobiel nummer. De persoon die een betalende dienst aanbiedt vergewist er zich van of de operatoren die de abonnees factureren of het gebruik van elektronische-communicatiediensten aan de	Art. 23. Pour un service de chat, le tarif utilisateur final d'application au message de désinscription ne peut pas dépasser le tarif utilisateur final normal pour un message vers un numéro mobile standard. La personne qui offre un service payant s'assure que les opérateurs qui facturent les abonnés ou qui facturent l'utilisation de services de communications électroniques aux abonnés ont la possibilité

abonnees aanrekenen in de mogelijkheid verkeren om aan berichten waarmee uitgeschreven wordt de betaling van het normale eindgebruikerstarief voor een bericht naar een standaard mobiel nummer te koppelen. Indien dat niet het geval is, crediteert de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt de betrokken operator of operatoren op een dusdanige manier dat de abonnee geen hoger eindgebruikerstarief dient te betalen dan het in de eerste zin van dit lid bedoelde eindgebruikerstarief.	d'associer les messages de désinscription au paiement du tarif utilisateur final normal pour un message vers un numéro mobile standard. Si tel n'est pas le cas, la personne qui fournit un service payant via un réseau de communications électroniques crédite le ou les opérateurs concernés de façon à ce que l'abonné ne doive pas payer de tarif utilisateur final plus élevé que celui prévu à la première phrase de cet alinéa.
Hoofdstuk 4. Aanvullende specifieke regels voor sommige betalende diensten van de 3e categorie	Chapitre 4. Règles spécifiques complémentaires pour certains services payants de 3^{ème} catégorie
Afdeling 1. Voorafgaande registratieplicht	Section 1. Obligation préalable d'enregistrement
Art. 24. Een derde die een dienst van de 3e categorie verstrekt aan de hand van de korte nummers bedoeld in categorie 2, verschaft de in artikel 116/1, § 1, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 bedoelde gegevens met het oog op de publicatie ervan in het register beoogd in het vierde lid van datzelfde artikel.	Art. 24. Un tiers qui fournit un service de 3 ^{ème} catégorie consistant en l'utilisation de numéros courts visés à la catégorie 2 fournit les données visées à l'article 116/1, § 1 ^{er} , alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005, en vue de leur publication au registre visé à l'alinéa 4 du même article.
Afdeling 1. Verplichtingen inzake reclame	Section 2. Obligations en matière de publicité
Art. 25. Voor een betalende dienst van de 3 ^e categorie worden buiten de informatie bedoeld in artikel 5 en, indien van toepassing, die bedoeld in artikel 12, eveneens vermeld:	Art. 25. Pour un service payant de 3 ^{ème} catégorie, outre les informations visées à l'article 5 et, si d'application, celles visées à l'article 12, sont également mentionnés :
1° voor een betalende dienst voor de werving van fondsen:	1° pour un service payant de collecte de fonds :
a) het doel waarvoor de fondsen geworven worden;	a)° le but de la collecte des fonds ;
b) het deel van de prijs van de oproep dat voor dat doel bestemd is;	b) la partie du prix de l'appel destinée à ce but ;
c) de organisatie die de geworven fondsen ter beschikking stelt van het doel waarvoor de fondsen geworven worden;	c) l'organisation qui met les fonds collectés à disposition pour le but de collecte des fonds ;
d) het moment waarop de betrokken werving van fondsen begint en eindigt;	d) le moment auquel la collecte de fonds commence et se termine ;

2° voor diensten bestaande uit de organisatie van spelen, wedstrijden of quizen:	2° pour un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz :
a) alle essentiële deelnemingsvoorwaarden en -regels die van toepassing zijn op de betrokken dienst;	a) toutes les conditions et règles essentielles de participation applicables au service concerné ;
b) in voorkomend geval, de datum en/of het uur waarop de betrokken dienst beëindigd wordt;	b) le cas échéant, la date et/ou l'heure à laquelle le service concerné s'achève ;
c) indien toepasselijk, een duidelijke en ondubbelzinnige beschrijving van de prijzen die toegekend worden en het aantal prijzen;	c) si d'application, une description claire et univoque des prix attribués ainsi que leur nombre ;
d) wanneer de dienst wordt georganiseerd aan de hand van een kort sms- of mms-betalnummer en meer dan één bericht verzonden moet worden door de eindgebruiker :	d) lorsque le service est organisé au moyen d'un numéro court SMS ou MMS payant, et que plus d'un message doit être envoyé par l'utilisateur final :
- het hoogste toegepaste eindgebruikerstarief van elk bericht dat verstuurd of ontvangen moet worden om te kunnen deelnemen;	- le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué pour chaque message devant être envoyé ou reçu pour pouvoir participer ;
- de hoogste in de sector van de elektronische communicatie toegepaste totale prijs om deel te nemen aan een dienst die bestaat in het organiseren van spelen, wedstrijden of quizen;	- le coût total le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques pour participer à un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz ;
3° de mogelijkheid om op verzoek het volledige reglement van de betrokken dienst te ontvangen en de manier waarop de terbeschikkingstelling kan aangevraagd worden of plaatsvindt;	e) la possibilité de recevoir, à la demande, le règlement complet du service concerné et la manière dont laquelle la mise à disposition peut être demandée ou a lieu ;
4° voor een betalende dienst die applicaties beschikbaar stelt om een telefoon te personaliseren, of het nu gaat om logo's, spelletjes of andere producten of diensten: de toestellen waarop de verstrekte producten of diensten geïnstalleerd kunnen worden.	4° pour un service payant mettant à dispositions des applications pour personnaliser un téléphone, qu'il s'agisse de logos, de jeux ou d'autres produits ou services : les appareils sur lesquels les produits ou services fournis peuvent être installés.
Afdeling 2. Betalende diensten bestaande uit de organisatie van spelen, wedstrijden en quizen	Section 2. Les services payants consistant en l'organisation de jeux, de concours et de quiz
Art. 26. Toegang tot een spel, wedstrijd of quiz, georganiseerd via een kort sms of mms betaalnummer, in het kader waarvan de eindgebruiker meer dan één bericht moet verzenden voor een volledige deelname, mag enkel verleend worden aan een eindgebruiker die daar uitdrukkelijk om gevraagd heeft door	Art. 26. L'accès à un jeu, concours ou quiz organisé via un numéro court SMS ou MMS payant dans le cadre duquel l'utilisateur final doit envoyer plus d'un message pour une participation complète, ne peut être fourni qu'à un utilisateur final qui en a fait expressément la demande par l'envoi via SMS d'un mot-clé

het versturen via sms van een sleutelwoord, dat in de reclame met betrekking tot dit spel, deze wedstrijd of deze quiz is uiteengezet.	expliqué dans la publicité relative à ce jeu, concours ou quiz.
Art. 27. Diensten die bestaan in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizen georganiseerd aan de hand van betaalnummers hebben een vaststaand ogenblik van afsluiting, behalve wanneer er onmiddellijk prijzen toegekend worden.	Art. 27. Les services consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz organisées à l'aide de numéros payants ont un moment de clôture fixe, sauf lorsque des prix sont immédiatement attribués.
Een ontoereikend aantal inzendingen, een te groot aantal inzendingen of inzendingen van ongepaste kwaliteit zijn geen aanvaardbare redenen om het ogenblik van afsluiting van een spel, wedstrijd of quiz te veranderen of om geen prijzen uit te reiken.	Un nombre insuffisant d'inscriptions, un nombre d'inscriptions trop élevé ou des inscriptions de qualité incorrecte ne constituent pas une raison acceptable pour changer le moment de clôture d'un jeu, d'un concours ou d'un quiz ou pour ne pas distribuer de prix.
De eindgebruiker ontvangt één of meerdere berichten met de vermelding van de informatie bedoeld in artikel 15 onmiddellijk na het toezenden van het sleutelwoord en voor de start van het eigenlijke spel, de eigenlijke wedstrijd of eigenlijke quiz, geleverd via een kort sms- of mms-betaalnummer.	L'utilisateur final reçoit un ou plusieurs messages reprenant les informations visées à l'article 13 immédiatement après l'envoi du mot-clé et avant le début du jeu, concours ou quiz proprement dit, proposé via un numéro court SMS ou MMS payant.
Art. 28. Het sleutelwoord uiteengezet in de reclame geeft toegang tot één enkel spel of één enkele wedstrijd of quiz.	Art. 28. Le mot-clé mentionné dans la publicité donne accès à un seul jeu ou un seul concours ou quiz.
Toezending van het sleutelwoord, overeenkomstig de vorige leden, of deelname aan het spel, de wedstrijd of de quiz kan nooit impliceren dat de eindgebruiker toegang heeft gevraagd tot een ander spel, wedstrijd of quiz.	L'envoi du mot-clé, conformément aux alinéas précédents, ou la participation au jeu, concours ou quiz ne peut en aucun cas impliquer que l'utilisateur final a demandé l'accès à un autre jeu, concours ou quiz.
De principes van artikel 14 zijn van toepassing op de levering van het bewijs van de ontvangst van het sleutelwoord.	Les principes de l'article 13 sont applicables à la fourniture de la preuve de réception du mot-clé.
Art. 29. De dienstenaanbieder stelt het reglement van de betrokken dienst op schrift of op een andere duurzame drager kosteloos ter beschikking van de eindgebruiker en de abonnee.	Art. 29. Le fournisseur de service met en permanence à disposition de l'utilisateur final et de l'abonné, le règlement applicable au service concerné, par écrit ou sur un autre support durable, pour consultation gratuite.
Art. 30. Wanneer de kosten van een communicatie tussen het nummer dat wordt gebruikt door een eindgebruiker en het korte sms- of mms-nummer dat wordt gebruikt voor een dienst die bestaat in de organisatie van	Art. 30. Lorsque le coût d'une communication entre le numéro utilisé par un utilisateur final et un numéro court SMS ou MMS payant utilisé pour un service consistant en l'organisation de jeux, de concours et de quiz, ou pour un service

spelen, wedstrijden of quizzen, of voor een dienst die applicaties levert om het telefoontoestel te personaliseren, meer dan 10 euro per maand overschrijden, wordt de eindgebruiker hiervan op de hoogte gebracht door middel van een sms- of mms-bericht, dat gratis is voor de abonnee.	fournissant des applications pour personnaliser le téléphone dépasse le montant de 10 euros par mois, l'utilisateur final en est informé à l'aide d'un message SMS ou MMS, qui est gratuit pour l'abonné.
Bij elk veelvoud van 10 euro dat binnen de maand wordt bereikt, wordt een identiek bericht gestuurd met vermelding van het bereikte veelvoud.	À chaque multiple de 10 euros atteint au cours du mois, un message identique mentionnant le multiple atteint est envoyé.
Art. 31. De persoon die een spel, wedstrijd of quiz organiseert via een kort sms- of mms-betaalnummer, in het kader waarvan de eindgebruiker meer dan één bericht moet verzenden voor een volledige deelname, mag een volgende fase in de spelsessie pas aanbieden nadat de eindgebruiker een antwoord heeft gestuurd op de vraag die in de vorige fase werd gesteld.	Art. 31. La personne qui organise un jeu, concours ou quiz via un numéro court SMS ou MMS payant dans le cadre duquel l'utilisateur final doit envoyer plus d'un message pour une participation complète, ne peut proposer une phase suivante qu'après que l'utilisateur final ait envoyé une réponse à la question posée dans la phase précédente.
Het is verboden om aan de eindgebruiker een sms of mms te sturen om hem aan te sporen een antwoord te geven op een reeds gestelde vraag of een element aan te brengen waarnaar reeds gevraagd werd.	Il est interdit d'envoyer un SMS ou MMS à l'utilisateur final pour l'inciter à fournir une réponse à une question déjà posée ou pour apporter un élément qui a déjà été demandé.
Art. 32. De totale prijs om deel te nemen aan een dienst die bestaat in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizzen moet op elk moment redelijk blijven en door de aard van het spel, de wedstrijd of de quiz gerechtvaardigd worden.	Art. 32. Le prix total pour participer à un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz doit rester raisonnable à tout moment et être justifié par la nature du jeu, du concours ou du quiz.
De totale prijs om aan een dergelijke dienst deel te nemen mag nooit meer bedragen dan 5 euro.	Le prix total pour participer à un tel service ne peut jamais dépasser 5 euros.
Art. 33. Het einde van elk spel, elke wedstrijd of elke quiz wordt op uitdrukkelijke wijze meegedeeld aan de eindgebruiker of aan de abonnee. Indien dit gebeurt door middel van een specifieke sms of mms, is dit bericht gratis.	Art. 33. La fin de chaque jeu, concours ou quiz est expressément communiquée à l'utilisateur final ou à l'abonné. Si c'est indiqué à l'aide d'un message SMS ou MMS particulier, celui-ci est gratuit.
Na de datum en/of het uur waarop het spel, de wedstrijd of de quiz beëindigd wordt, sluit de persoon die het spel, de wedstrijd of de quiz aanbiedt de betrokken betalende dienst af.	Après la date et/ou l'heure de fin du jeu, du concours ou du quiz, la personne qui organise le jeu, le concours ou le quiz clôture le service payant concerné.
Art. 34. Wanneer er bij de selectie van de	Art. 34. Lorsqu'il y a une quelconque forme

winnende deelnemers enige vorm van subjectieve beoordeling tussenkomt, wordt de wedstrijd gearbitreerd door een persoon of personen die onafhankelijk zijn van de persoon of personen die de betrokken dienst aanbieden.	d'évaluation subjective lors de la sélection des participants gagnants, le concours est arbitré par une ou des personnes qui sont indépendantes de la ou des personnes qui offrent le service concerné.
De arbitrage en de selectiecriteria die gebruikt worden bij de arbitrage worden op voorhand op duidelijke en ondubbelzinnige wijze beschreven in het reglement van het spel, de wedstrijd of de quiz. De arbiters motiveren op schriftelijke wijze de selectie van de winnaar of winnaars.	L'arbitrage et les critères de sélection utilisés lors de l'arbitrage sont décrits à l'avance de manière claire et univoque dans le règlement du jeu, du concours ou du quiz. Les arbitres motivent par écrit la sélection du ou des gagnants.
Art. 35. De prijzen die gewonnen werden in het kader van een spel, wedstrijd of quiz worden geleverd of uitbetaald binnen 30 dagen na het afsluiten van het spel, de wedstrijd of de quiz.	Art. 35. Les prix remportés dans le cadre d'un jeu, concours ou quiz sont livrés ou payés dans les 30 jours qui suivent la clôture du jeu, du concours ou du quiz.
Hoofdstuk 5. Opheffingsbepaling en slotbepaling	Chapitre 5. Disposition abrogatoire et disposition finale
Art. 36. Het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie wordt opgeheven.	Art. 36. L'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications est abrogé.
Art. 37. De Minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.	Art. 37. Le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.