

Afin de participer activement au débat concernant les sollicitations commerciales par SMS, CELLCAST MEDIA s'engage à améliorer la qualité de son CRM. Les processus de collecte des informations, la nature des messages, les modalités d'envoi et la qualité de son service clients sont au centre de cet engagement.

CELLCAST MEDIA souhaite ainsi contribuer à la pérennité du marché des sollicitations commerciales par SMS et respecter les droits des consommateurs. CELLCAST MEDIA se donne les moyens de respecter ces engagements et exige de ces partenaires la même rigueur.

Ce document, émanation d'une réflexion commune avec les opérateurs mobiles à partir de l'année 2008, a pour objet d'établir les fondements d'une relation de confiance. Il doit aussi être la base d'une discussion et d'un travail concerté sur les moyens mis à disposition par les opérateurs pour atteindre ces objectifs.

#### LA COLLECTE DES DONNEES CLIENTS

- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à collecter les données clients de façon loyale en respectant les droits de ces clients : droit d'information, d'opposition, de rectification et d'accès aux données personnelles. CELLCAST MEDIA assure la confidentialité des données collectées.

CELLCAST MEDIA s'engage à mentionner **les modes de désinscription** sur l'ensemble de ses supports de collecte.

- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à ce que les fichiers de données personnelles, comportant notamment des numéros de téléphone mobile et les traitements de données qui en résultent, soient notifiés à la **CNIL** - Dépôt n° 1124793.

#### ROUTES ET HORAIRES DE DIFFUSION

- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à n'utiliser que des **routes directes** vers les opérateurs mobiles pour adresser ses SMS à ses clients.
- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à ne pas envoyer de SMS publicitaires en dehors de la tranche horaire suivante : 10h - 19h ; toutefois CELLCAST MEDIA ne garantit pas l'acheminement du SMS dans cette plage horaire en raison des éventuelles perturbations techniques. Font exception les messages de relances automatiques consécutifs à une commande.

#### MENTIONS LEGALES ET INFORMATIONS DU CONSOMMATEUR

*Promotion via push SMS texte :*

- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à indiquer le **prix et le nom de la société éditrice** du service sur l'ensemble de ses SMS.
- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à indiquer le **nom du service commercial SMS+** en début de message dans le cadre d'un SMS de promotion d'un service SMS+.
- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à mentionner « **stoppub : stop** » dans chaque SMS de sollicitation à destination d'un MSISDN.

*Dans le cadre de la promotion via Wap Push :*

- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à informer le client du **prix du service, du nom de la société éditrice et du moyen de désinscription** sur le service Wap promu via le lien « Infos services » sur la page Wap cible.

#### LA NATURE DES MESSAGES

- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à ne pas envoyer de libellés publicitaires pornographiques par SMS.
- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à promouvoir auprès de ses clients un service destiné à un public identique à celui préalablement consommé.
- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à éviter toute confusion entre son service et l'opérateur.

#### SUIVI CLIENT / SAV

- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à mettre à la disposition de ses clients **un numéro vert (gratuit depuis un poste fixe) accessible 24h/24 et 7 jours sur 7** qui traitera toute réclamation ou demande d'information. CELLCAST MEDIA assure la formation continue et le suivi qualité de ses services clients.

La promotion du numéro vert se fera :

- Par SMS suite à l'envoi du MO contact
- Sur Gallery via le lien info service présent sur l'ensemble des pages d'accueil.
- Dans les conditions générales de vente de tous ces sites internet
- Sur toutes les pages de publicité diffusées dans la presse papier
- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à traiter toute demande **par courrier, email ou tout autre mode de transmission d'un client** transmise à son intention.
- ✓ CELLCAST MEDIA s'engage à ne plus envoyer de message publicitaire via l'alias des clients ayant envoyé **STOP** à un numéro SMS+ et à ne plus envoyer de message publicitaire sur le

numéro de mobile des clients ayant envoyé STOP au numéro court (TPOA ou identifiant de l'expéditeur) de son prestataire de marketing direct (routing).

A ce titre CELLCAST MEDIA exigera de ses prestataires, une gestion temps réel des messages STOP.