

***Gedragcode voor Betaalde
SMS- en Mobiel Internet
Diensten***

DEELNEMERS

Operators (waaronder Service Providers)

KPN

T-Mobile

Tele2

Vodafone

Ziggo

SMS- en Mobiel Internet Dienstverleners

CM Telecom

MessageBird

mGage

Netsize

Netsmart

Sunhill Technologies

Target Media

Telefuture

Content Providers

CLIQ Digital

Creative Clicks

Engagers

Mobitrans

Mobster Ltd.

Pinico B.V.

Sammedia

INHOUDSOPGAVE

OVERWEGINGEN	5
HOOFDSTUK I Algemene Bepalingen.....	7
Artikel 1 Definities	7
Artikel 2 Naleving Gedragcode.....	12
Artikel 3 Toepasselijkheid Nederlandse Reclame Code.....	12
HOOFDSTUK II Gedragsregels voor alle Diensten.....	13
Artikel 4 Misleidende reclame	13
Artikel 5 Geen stilzwijgende instemming	13
Artikel 6 Significante Veranderingen in Diensten.....	14
Artikel 7 Ondersteunde mobiele telefoons.....	14
Artikel 8 Helpdesk voor Eindgebruikers	14
Artikel 9 Privacy	14
Artikel 10 Spam	15
Artikel 11 Registratie Content Provider	15
Artikel 12 Dienstenoverzicht.....	16
Artikel 13 Dienstenfilter.....	16
Artikel 14 Disconnected numbers.....	17
Artikel 15 Eindgebruiker herkenning.....	17
Artikel 16 Gebruik van shortcodes.....	18
Artikel 17 Gebruik van Wap-push berichten.....	18
Artikel 18 Communicatie aanvullende kosten.....	19
Artikel 19 Algemene bepalingen inzake Transacties	19
Artikel 20 Alternatieve Autorisatie en alternatief Bevestigingsscherm	19
HOOFDSTUK III Gedragsregels voor Eenmalige Diensten.....	20
Artikel 21 Algemene Gedragsregels Eenmalige Diensten.....	20
Artikel 22 Via mobiel internet geautoriseerde Eenmalige Diensten	21
HOOFDSTUK IV Gedragsregels voor Abonnementendiensten	22
Artikel 23 Initiële aanmelding SMS-Abonnementdienst	22
Artikel 24 Start Abonnementdienst	22
Artikel 25 Aanmeldbevestigingsverzoek Abonnementdienst.....	23
Artikel 26 Welkomtscherm en Welkomstbericht	23
Artikel 27 (Tarief)communicatie na start Abonnementdienst.....	24
Artikel 28 Afmelden Abonnementdienst	25
HOOFDSTUK V Chat-Diensten.....	26

Artikel 29	Aanvullende Gedragsregels voor Chat-Diensten	26
HOOFDSTUK VI	Klachten, Naleving en Handhaving	27
Artikel 30	Voorafgaand advies Loket m.b.t. Dienst-uitingen	27
Artikel 31	Klachtenafhandeling Eindgebruikers	28
Artikel 32	Klachten met betrekking tot uitingen Affiliates.....	30
Artikel 33	Handhaving via het Loket	31
Artikel 34	Commissie Handhaving	34
Artikel 35	Taken en bevoegdheden van de Commissie	34
Artikel 36	Boetes en refunds (compensatie voor Eindgebruikers)	35
HOOFDSTUK VII	Slotbepalingen	36
Artikel 37	Inwerkingtreding van de Gedragscode.....	36
Artikel 38	Wijziging van de Gedragscode.....	36
Artikel 39	Categorieën Deelnemers	37
Artikel 40	Secretariaat van de Gedragscode	38
Artikel 41	Geschillenprocedure	38
Bijlage 1:	Verplichte informatie bij registratie Content Providers.....	39
Bijlage 2:	Verplichte informatie Dienstenoverzicht.....	40
Bijlage 3:	Lijst met toegestane afkortingen	41
Bijlage 4:	Format Bevestigingsscherm Eenmalige Dienst	42
Bijlage 5:	Format Bevestigingsscherm Abonnementdienst.....	44
Bijlage 6:	Format Bevestigingsscherm Goedgekeurde Eenmalige Dienst	45
Bijlage 7:	Format Bevestigingsscherm Goedgekeurde Abonnementdienst	47
Bijlage 8:	Format Welkomtscherm	48
Bijlage 9:	Format Afmeldscherm	49
Bijlage 10:	Format Afmeldbevestigingsscherm.....	50

OVERWEGINGEN

Overwegende dat:

- A. Operators, SMS-Dienstverleners en Content Providers in 2003 een gedragscode voor SMS-Dienstverlening (de "Gedragscode SMS-Dienstverlening") zijn overeengekomen, met als doel het waarborgen van rechtszekerheid en transparantie voor Eindgebruikers in de markt voor betaalde SMS-Diensten;
- B. de Gedragscode SMS-Dienstverlening reeds verschillende keren is herzien (in resp. 2004, 2008, 2009, 2011 en 2014) naar aanleiding van opgedane ervaringen en om tegemoet te komen aan (onder meer) technische ontwikkelingen, gewijzigde wetgeving en nieuwe en gewijzigde eisen van Eindgebruikers;
- C. Operators, Mobiel Internet Dienstverleners en Content Providers in 2009 een gedragscode voor Mobiel Internet Diensten (de "Gedragscode voor Betaalde Mobiel Internet diensten") zijn overeengekomen, met als doel het waarborgen van rechtszekerheid en transparantie voor Eindgebruikers in de markt voor betaalde Mobiel Internet Diensten;
- D. de Gedragscode voor Betaalde Mobiel Internet diensten eveneens verschillende keren is herzien (in resp. 2012 en 2014) naar aanleiding van opgedane ervaringen en om tegemoet te komen aan (onder meer) technische ontwikkelingen, gewijzigde wetgeving en nieuwe en gewijzigde eisen van Eindgebruikers;
- E. de Partijen bij de hiervoor bedoelde gedragscodes het wenselijk achten beide gedragscodes opnieuw te herzien, onder meer in verband met de inwerkingtreding per 13 juni 2014 van de Wet tot wijziging van de Boeken 6 en 7 BW, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten¹;
- F. Partijen deze gelegenheid wensen aan te grijpen om de beide hiervoor bedoelde gedragscodes in één code samen te voegen, onder meer om te waarborgen dat de gedragsregels voor SMS-diensten en Mobiel Internet Diensten met elkaar in overeenstemming zijn;
- G. zowel op de markt voor SMS-dienstverlening als op de markt voor Mobiel Internet Diensten in beginsel drie soorten partijen in een keten actief zijn, te weten:
 - (i) Operators / Service Providers, die Eindgebruikers toegang verlenen tot mobiele netwerken, zodat Eindgebruikers in staat zijn om SMS- en Mobiel Internet Diensten af te nemen;
 - (ii) SMS- en Mobiel Internet Dienstverleners, die als 'intermediair' functioneren tussen Content Providers en Operators en die zorgdragen voor onder meer de

¹ Wet van 12 maart 2014 tot wijziging van de Boeken 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PbEU L 304/64) (Implementatiewet richtlijn consumentenrechten).

- gegevensuitwisseling en het databasebeheer die nodig zijn voor het leveren van de Diensten en het uitvoeren van betalingstransacties;
- (iii) Content Providers, die de eigenlijke Dienst aan de Eindgebruikers verlenen en met wie de Eindgebruikers de overeenkomst met betrekking tot het afnemen van de Diensten sluiten²;
- H. Partijen met de onderhavige Gedragscode met name de volgende doeleinden nastreven:
- (i) waarborgen van veilige en betrouwbare betalingstransacties;
 - (ii) waarborgen van transparantie over de voorwaarden die op de Dienstverlening en de daaraan gerelateerde betalingstransacties van toepassing zijn;
 - (iii) voorkomen van misleiding van Eindgebruikers;
 - (iv) voorkomen dat Eindgebruikers Diensten krijgen geleverd en/of betalen voor Diensten zonder hun instemming en/of betalen voor Diensten die zij niet (volledig) geleverd hebben gekregen, die niet voldoen aan gerechtvaardigde verwachtingen en/of waarvan de voorwaarden vooraf onvoldoende duidelijk zijn gemaakt;
 - (v) bevorderen dat de Eindgebruiker bekend is met zijn wederpartij(en) en dat bij eventuele klachten eenvoudig toegang tot een methode voor oplossing van de klacht mogelijk is;
 - (vi) zeker stellen dat de belangen van Eindgebruikers ook worden beschermd bij Diensten waarvoor de Eindgebruiker niet hoeft te betalen, maar waarbij zijn persoonsgegevens, MSISDN en/of ASID worden gebruikt.
- I. Partijen met deze Gedragscode eveneens invulling wensen te geven aan de eisen die worden gesteld door de wetgeving op het gebied van consumentenkoop en koop op afstand (o.a. Boek 6, Titel 5, Afd. 2 BW) en de Wet oneerlijke handelspraktijken;
- J. Partijen bij deze Gedragscode zich evenwel bewust zijn van hun eigen verantwoordelijkheid om aan de sub E en I bedoelde en andere relevante wet- en regelgeving te voldoen, van het feit dat naast het bepaalde in deze Gedragscode, de geldende wet- en regelgeving onverminderd van toepassing is, en dat naleving van deze Gedragscode niet de garantie biedt dat aan de geldende wet- en regelgeving wordt voldaan;
- K. er ten aanzien van SMS-Diensten ook reeds een Reclamecode SMS-Dienstverlening bestaat, die van toepassing is op reclame-uitingen voor SMS-Diensten en die templates en voorschriften bevat voor o.a. internet aanmeldschermen, televisiecommercials en reclame-uitingen in print en dat de onderhavige Gedragscode derhalve slechts onderwerpen regelt die niet in de Reclamecode SMS-Dienstverlening geregeld zijn, te weten met name de informatievoorziening na aanmelding voor een SMS-Dienst;
- L. deze Gedragscode uitsluitend betrekking heeft op betaalde Diensten die door de Operator in rekening worden gebracht bij de Eindgebruiker, zodat deze Gedragscode niet ziet op gratis Diensten of op Diensten die op een andere wijze door de consument worden betaald;

² Deze overweging is louter beschrijvend van aard. Bij eventuele verschillen tussen de hier gebruikte terminologie en de Definities in deze Gedragscode, hebben die laatste voorrang.

zijn de Deelnemers het navolgende overeengekomen:

HOOFDSTUK I Algemene Bepalingen

Artikel 1 Definities

Aanmeldbevestigingsverzoek	Gratis SMS MT bericht bedoeld in artikel 24 sub a van deze Gedragscode dat de Eindgebruiker ontvangt nadat hij zich heeft aangemeld voor een Abonnementdienst en dat door de Eindgebruiker met 'BETALEN' beantwoord dient te worden alvorens de Abonnementdienst wordt gestart. Als alternatief voor het Aanmeldbevestigingsverzoek kan de Content Provider het Bevestigingsscherm gebruiken.
Abonnementdienst	Dienst met een periodiek terugkerend karakter waarvoor afmelding noodzakelijk is om de Dienst te stoppen, waaronder nadrukkelijk ook begrepen worden de '1 to many Chatdiensten' (diensten waarbij een SMS-bericht naar meerdere personen wordt gezonden, met hun toestemming, waardoor ook van meerdere personen een antwoord kan worden ontvangen).
Affiliate	Een onderneming of persoon, niet zijnde een Content Provider, die adverteert voor de Diensten van een Content Provider.
Afmeldscherm	Scherm opgenomen in bijlage 9 bij deze Gedragscode dat de Eindgebruiker kan gebruiken om zich af te melden voor een Dienst.
ASID	Anonymous Subscriber ID, een uniek nummer dat door de Operator wordt verstrekt met het oog op de herkenning van een individuele Eindgebruiker door de Dienstverlener.
Bevestigingsscherm	Het scherm bedoeld in artikel 20, artikel 22 lid 2 en artikel 24 sub b van deze Gedragscode dat aan de Eindgebruiker wordt getoond, met alle voorwaarden en condities waarmee de Eindgebruiker actief moet instemmen voordat een Abonnementdienst start. Als alternatief voor het Bevestigingsscherm kan de Content Provider de Eindgebruiker een Aanmeldbevestigingsverzoek sturen.
Binaire SMS-berichten	Een SMS-bericht is opgebouwd uit 140 bytes van zogenaamde "user data". Voor het versturen van

	<p>SMS-tekstberichten kunnen deze user data met maximaal 160 GSM 7-bit karakters worden gevuld. Indien de 140 bytes niet voor tekst worden gebruikt, heten de berichten "binaire SMS-berichten". Meestal moet een grotere hoeveelheid data dan 140 bytes worden verstuurd. Hiervoor worden dan meerdere binaire SMS-berichten aaneengeschakeld. Ringtones kunnen bijvoorbeeld worden opgebouwd uit één, twee of drie binaire SMS-berichten. Picture SMS-berichten hebben bijvoorbeeld zelfs minimaal drie binaire SMS-berichten nodig. Wap-push is een vorm van een binair SMS-bericht.</p>
Content	<p>Informatie, beeldmateriaal, TV, games, chatberichten, geluidmateriaal waaronder ringtones en andere digitale inhoud.</p>
Content Provider	<p>De leverancier van de Dienst(en) met wie de Eindgebruiker de overeenkomst met betrekking tot het afnemen van de Dienst(en) sluit, waarbij de Dienst(en) door de Operator bij de Eindgebruiker in rekening word(t)(en) gebracht.</p>
Deelnemer	<p>Partij die zich bij de Stichting heeft aangesloten conform het bepaalde in artikel 39 van deze Gedragcode. Door registratie als Content Provider conform artikel 11 van deze Gedragcode wordt men nog geen Deelnemer. Om Deelnemer te worden, is een separate aanmelding bij en acceptatie door de Stichting vereist.</p>
Dienst	<p>Verzamelbegrip waaronder zowel de Mobiel Internet Dienst als de SMS-Dienst wordt begrepen.</p>
Diensten Filter	<p>Het door de Stichting onderhouden en geëxploiteerde online filter dat Eindgebruikers de mogelijkheid biedt om aan te geven dat zij willen worden uitgesloten van het gebruik van betaalde Diensten.</p>
Dienstverlener	<p>Verzamelbegrip waaronder zowel de Mobiel Internet Dienstverlener als de SMS-Dienstverlener wordt begrepen.</p>
Downloadable Content	<p>Content (of een deel daarvan) die geselecteerd, gedownload en (tijdelijk) opgeslagen kan worden in het geheugen van een (mobiel) apparaat.</p>

Enmalige Dienst	Dienst waarvan de totale kosten vooraf bekend zijn en die is gekoppeld aan een Eenmalige Transactie, waarbij de Eindgebruiker de gehele Content in één keer ontvangt of, indien met de aard van de Dienst samenhangt dat de gehele Content niet in één keer kan worden aangeleverd, de Content in gedeelten ontvangt, waarbij deze gedeelten niet als zelfstandige eenheid kunnen worden beschouwd. Bij SMS-Diensten is dat bijvoorbeeld het geval bij (i) ringtones en logo's die uit meerdere Binaire SMS-berichten bestaan, (ii) 1 op 1 chatdiensten en goal alerts waarvan het exacte aantal berichten niet vooraf definieerbaar is en (iii) bij diensten waarbij het noodzakelijk is (bijvoorbeeld om billing redenen en BTW-afdracht) om meerdere SMS-berichten voor een éénmalige Dienst te versturen. Voor een éénmalige Dienst is voor beëindiging van de Dienst geen afmelding door de Eindgebruiker nodig en eindigt de Dienst automatisch.
Enmalige Transactie	Het machtigen door de Eindgebruiker van de Dienstverlener voor één Transactie waarbij de totale kosten van de Transactie vooraf bekend zijn en die betrekking heeft op een Eenmalige Dienst. In uitzondering hierop is tevens sprake van een Eenmalige Transactie indien een Transactie wordt opgesplitst in meerdere deeltransacties. Dit is uitsluitend het geval indien het opsplitsen noodzakelijk is vanwege technische redenen, de deeltransacties tegelijkertijd worden uitgevoerd, de totale kosten van de Transactie vooraf bekend zijn en de Transactie betrekking heeft op een Eenmalige Dienst.
Eindgebruiker	Gebruiker van een vaste of mobiele aansluiting van een Operator waarmee een Dienst kan worden afgenomen.
Ernstige overtreding	Een duidelijk aantoonbare overtreding van de Gedragcode waarbij er sprake is van opzet danwel ernstige verwijtbaarheid van de overtredende Partij en waarbij de potentiële gevolgen voor consumenten groot zijn.

Gedeelde shortcode	Een verkort nummer dat bij een Dienstverlener in gebruik is voor verschillende Diensten aangeboden door meerdere Content Providers.
Gedragscode	De onderhavige Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten, inclusief bijlagen.
Loket	De instantie die de toezichhoudende en handhavende taken van de Stichting uitvoert.
MO-bericht	Mobile originated bericht: een bericht dat verzonden wordt door de Eindgebruiker vanaf de mobiele telefoon van de Eindgebruiker.
Mobiel Internet Dienst	Dienst waarvoor de Eindgebruiker zich via een Bevestigingsscherm aanmeldt conform artikel 24 sub b van deze Gedragscode, waarbij de Dienst door de Operator in rekening wordt gebracht bij de Eindgebruiker.
Mobiel Internet Dienstverlener	Een partij die direct is aangesloten op het Mobiele Netwerk van een of meer Operators en die het Content Providers mogelijk maakt via dat Mobiel Netwerk (of die Mobiele Netwerken) Mobiel Internet Diensten te leveren aan Eindgebruikers (ook gateway of provider genoemd).
Mobiel Netwerk	Het operationele Mobiele Netwerk welke geëxploiteerd wordt door de Operator bestaande uit het GSM netwerk in combinatie met een datanetwerk gebaseerd op GPRS (General Packet Radio System) en/of UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) en/of HSDPA (High-Speed Downlink Packet Access) en wellicht in de toekomst andere geschikte data netwerken gebaseerd op verschillende standaarden.
MT-bericht	Mobile terminated bericht: een bericht dat verzonden wordt naar de mobiele telefoon van de Eindgebruiker.
Operators	Aanbieders van Mobiele Netwerken. Voor het doel van deze Gedragscode worden daaronder tevens verstaan aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten zonder eigen netwerk, die gebruik maken van het Mobiele Netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers Diensten kunnen afnemen, zoals Service Providers, MVNO's (Mobile Virtual

	Network Operator) en MVNE's (Mobile Virtual Network Enabler)-partijen.
Partijen/Partijen bij deze Gedragscode	Deelnemers, Content Providers die zich conform artikel 11 geregistreerd hebben en de partijen op wie deze Gedragscode bij overeenkomst van toepassing is verklaard conform het bepaalde in artikel 2 van deze Gedragscode.
Premium SMS MT bericht	Een door de Eindgebruiker ontvangen SMS-bericht waarvoor door de Operator of Service Provider op verzoek van de SMS-Dienstverlener kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker.
Service Providers	Aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten op het elektronische communicatie netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers Diensten kunnen afnemen, daaronder mede verstaan MVNO (Mobile Virtual Network Operator) en MVNE (Mobile Virtual Network Enabler)-partijen.
SMS-Dienst	Dienst waarvoor de Eindgebruiker zich via een Aanmeldbevestigingsverzoek aanmeldt conform artikel 24 sub a van deze Gedragscode, waarbij de Dienst door de Operator in rekening wordt gebracht bij de Eindgebruiker.
SMS-Dienstverlener	Aanbieder die met (een) Operator(s) een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van het leveren cq. doorgeleiden van SMS-Diensten aan Eindgebruikers (ook gateway of SMS-Broker genoemd).
Stichting	Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten of de rechtsoptvolger(s) van die Stichting.
Template	De door het bestuur van de Stichting gedefinieerde opmaak van het Bevestigingsschermb, waaronder het gebruik van het kleurenschema, logo, lettertype, lettergrootte, lijnen en buttons zoals opgenomen op http://payinfo.nl/mcb-current .
Transactie	Een betalingsverzoek van de Dienstverlener aan de Operator om kosten voor een Dienst in rekening te brengen bij de Eindgebruiker.

Unieke shortcode	Een verkort nummer dat bij een Dienstverlener in gebruik is voor één Content Provider. De betreffende Content Provider kan via de Unieke shortcode één of verschillende Diensten aanbieden.
Welkomstbericht	Gratis bericht dat de Eindgebruiker op grond van artikel 26 lid 2 van deze Gedragscode ontvangt, nadat hij zijn initiële aanmelding voor een SMS-Dienst conform artikel 24 sub a van deze Gedragscode heeft bevestigd.
Welkomstschermb	Schermb opgenomen in bijlage 8 bij deze Gedragscode dat aan de Eindgebruiker wordt getoond nadat hij een actieve instemming heeft gegeven via het Bevestigingsschermb ten behoeve van het afnemen van een Abonnementdienst.
WWW.XYZ.NL	Het internetadres van de homepage van de (mobiele) website van de Dienst.

Artikel 2 Naleving Gedragscode

1. De Partijen bij deze Gedragscode verbinden zich ertoe de bepalingen van deze Gedragscode na te leven. Indien een Partij bij deze Gedragscode een overeenkomst sluit met een partij die niet bij deze Gedragscode is aangesloten en die overeenkomst ziet op Diensten waarop deze Gedragscode betrekking heeft, stelt die Partij de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode en eventuele wijzigingen en aanvullingen hierop verplicht bij die overeenkomst.
2. Bestaande overeenkomsten zullen worden aangepast zodat deze Gedragscode ook onderdeel wordt van reeds bestaande overeenkomsten.
3. De Partijen beschouwen de voorwaarden uit de Gedragscode van zodanig belang dat zij zich ervoor zullen inspannen deze voorwaarden ook te hanteren indien de Gedragscode mocht ophouden te bestaan.

Artikel 3 Toepasselijkheid Nederlandse Reclame Code

1. De bijzondere Reclamecode SMS-Dienstverlening, die is vastgesteld door de Stichting Reclame Code, maakt onderdeel uit van deze Gedragscode. Dit houdt in dat reclame-uitingen voor SMS-Diensten dienen te voldoen aan de Reclamecode SMS-Dienstverlening. Steeds wanneer de Reclamecode SMS-Dienstverlening wordt gewijzigd, zal de gewijzigde Reclamecode SMS-Dienstverlening automatisch van toepassing worden op reclame-uitingen voor SMS-Diensten en onderdeel gaan uitmaken van deze Gedragscode, zulks met ingang van de dag waarop de gewijzigde Reclamecode SMS-Dienstverlening in werking treedt.
2. Indien de Stichting Reclame Code op een zeker moment eveneens een bijzondere reclamecode vaststelt die uitdrukkelijk op Mobiel Internet Diensten van toepassing is (hetzij door een bijzondere reclamecode voor Mobiel Internet Diensten vast te stellen, hetzij door de toepasselijkheid van de Reclame Code SMS-Dienstverlening

uitdrukkelijk uit te breiden naar Mobiel Internet Diensten), zal deze bijzondere reclamecode automatisch onderdeel gaan uitmaken van deze Gedragcode en derhalve van toepassing worden op reclame-uitingen voor Mobiel Internet Diensten, zulks met ingang van de dag waarop de bijzondere reclamecode in werking treedt. Ten aanzien van wijzigingen van deze bijzondere reclamecode geldt hetzelfde als in het vorige lid bepaald ten aanzien van wijzigingen van de Reclamecode SMS-Dienstverlening.

3. In alle reclame-uitingen voor Diensten (SMS-Diensten of Mobiel Internet Diensten) dient de Content Provider zich te houden aan art. 3 en 4 van de Reclamecode SMS-Dienstverlening en het algemeen deel van de Nederlandse Reclame Code.
4. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de in lid 1 en 2 bedoelde bijzondere code(s) enerzijds en bepalingen uit deze Gedragcode anderzijds, prevaleren tussen de Partijen bij deze Gedragcode de bepalingen uit deze Gedragcode en zal de Stichting zich ervoor inspannen de betreffende tegenstrijdigheid zo spoedig mogelijk op te heffen.
5. Indien de Reclame Code Commissie of het College van Beroep van de Reclame Code Commissie heeft vastgesteld dat de Content Provider in strijd heeft gehandeld met het algemeen deel van de Nederlandse Reclame Code of met de in dit artikel bedoelde bijzondere reclamecode(s), wordt de Content Provider, tenzij het een overtreding van een tegenstrijdige bepaling betreft als bedoeld in lid 4 van dit artikel, geacht deze Gedragcode te hebben overtreden. In dat geval mag de Stichting en/of het Loket de uitspraak van de Reclame Code Commissie voorleggen aan de Commissie Handhaving.

HOOFDSTUK II Gedragsregels voor alle Diensten

Artikel 4 Misleidende reclame

1. Reclame voor Diensten mag geen mededelingen, afbeeldingen, suggesties of omissies bevatten waardoor de Eindgebruiker misleid kan worden over de aard en kenmerken van de aangeboden Diensten, de prijs en de wijze van berekening daarvan en mag ook overigens niet misleidend zijn.
2. Geen enkele Dienst mag worden aangeboden op een manier waardoor de Dienst een ander karakter lijkt te hebben dan het werkelijke karakter, bijvoorbeeld door in strijd met de waarheid te suggereren dat een prijs is gewonnen, uitsluitend een spelletje wordt gedaan, of dat het gaat om een lidmaatschap of aansluiting bij een club.
3. Het vorige lid laat onverlet dat ter promotie promotionele acties mogen worden gehouden, mits deze voldoen aan deze Gedragcode, de Gedragcode Promotionele Kansspelen en de geldende wet- en regelgeving.

Artikel 5 Geen stilzwijgende instemming

1. Aanmelding voor of afnemen van een Dienst door middel van 'stilzwijgend instemmen' is niet toegestaan.
2. Onverminderd overige vereisten op basis van wettelijke bepalingen of van deze Gedragcode, mag een Dienst uitsluitend worden verleend indien de Eindgebruiker zijn definitieve autorisatie voor bestelling en betaling van de Dienst heeft gegeven met behulp van zijn mobiele apparaat. Ook indien de eerste aanmelding via een

website of telefoonnummer plaatsvindt, zal de definitieve aanmelding via het desbetreffende mobiele apparaat moeten gebeuren.

Artikel 6 Significante Veranderingen in Diensten

1. Indien significante veranderingen in bestaande betaalde Diensten van Content Providers worden doorgevoerd die niet aantoonbaar in het voordeel van de Eindgebruiker zijn, informeert de Content Provider de aangemelde Eindgebruikers tenminste 1 maand voordat de wijziging van kracht wordt
2. De Content Provider informeert de Eindgebruiker over de verandering en over de mogelijkheid om zich af te melden op eenvoudige en transparante wijze, in het geval van Mobiel Internet Diensten in ieder geval ook door continue vermelding van alle relevante informatie op de mobiele internet pagina die de Eindgebruiker benut voor het afnemen van de Dienst.

Artikel 7 Ondersteunde mobiele telefoons

Een Content Provider dient geen Dienst aan te bieden aan een Eindgebruiker waarbij redelijkerwijs vooraf bekend is dat de Dienst niet compatible is voor het betreffende mobiele apparaat.

Artikel 8 Helpdesk voor Eindgebruikers

1. De Dienstverleners en Content Providers verzekeren de aanwezigheid van een goed bereikbare helpdesk functie voor de Eindgebruiker die klachten en opmerkingen behandelt over onder meer de kwaliteit, prijs en aangerekende bedragen en die vragen beantwoordt over onder meer de werking van de Dienst op het type gebruikte mobiele apparaat van de Eindgebruiker. Iedere Dienstverlener stelt iedere Operator in staat Eindgebruikers te informeren over de in de eerste volzin genoemde helpdesk.
2. Op de homepage van de Dienst (www.XYZ.nl) en op het Bevestigingsscherm moet duidelijk een link naar correcte contactinformatie van de (helpdesk van de) Content Provider te vinden zijn, evenals het nummer waarmee de Content Provider bij de Stichting geregistreerd staat.
3. De Dienstverlener en de Content Provider voorzien in een optimale help-functie. Indien HELP wordt gestuurd naar een shortcode via welke betaalde Diensten worden aangeboden ontvangt de Eindgebruiker een gratis SMS MT-bericht met de volgende inhoud: "Kijk voor meer informatie op www.payinfo.nl".

Artikel 9 Privacy

1. Voor zover de Operator persoonsgegevens aan de Dienstverlener of de Content Provider verstrekt, mag de Dienstverlener of de Content Provider deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken, indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de Dienst aan de Eindgebruiker of indien en voor zover de Eindgebruiker daar expliciet voorafgaande toestemming voor heeft gegeven.

2. De verwerking van persoonsgegevens door de Dienstverlener of de Content Provider dient te voldoen aan de Wet bescherming persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. In ieder geval dient de Content Provider op of via de homepage van de Dienst aan Eindgebruikers op een eenvoudige en toegankelijke wijze kenbaar te maken voor welke doeleinden zij de persoonsgegevens van Eindgebruikers verwerken.

Artikel 10 Spam

1. De Content Provider houdt zich aan de beperkingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Indien een Content Provider zich ook na afloop van de in artikel 33 lid 5 genoemde termijn niet aan de beperkingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet houdt, is de Dienstverlener indien redelijkerwijs mogelijk verplicht om de betreffende overtreding onmiddellijk te doen staken, na een daartoe strekkend verzoek van het Loket.
2. Databases/bestanden van bestaande klanten mogen door de Dienstverlener of de Content Provider niet worden gebruikt voor het aanbieden van nieuwe Diensten, tenzij hiermee nadrukkelijk vooraf door de Eindgebruiker is ingestemd: actieve toestemming door de Eindgebruiker is hiervoor een vereiste.

Artikel 11 Registratie Content Provider

1. Alvorens Diensten te kunnen aanbieden aan een Eindgebruiker, dient de Content Provider een goedgekeurde registratie bij de Stichting te hebben, waarbij de gegevens uit **bijlage 1** dienen te worden ingevuld, verstrekt en bevestigd. Deze basisregistratie vergemakkelijkt de toezichthoudende en handhavende taken van het Loket. Voor deze registratie brengt de Stichting bij de Content Partij per kalenderjaar een bedrag in rekening. Het bestuur van de Stichting bepaalt jaarlijks de hoogte van dit bedrag. Indien de Content Provider Deelnemer is, worden deze kosten niet in rekening gebracht. Als de Stichting overtuigd is van de juistheid van de aangeleverde gegevens en, indien van toepassing, de hiervoor bedoelde bijdrage aan de Stichting is voldaan, wordt de registratie goedgekeurd. De Stichting bericht de Content Provider binnen 3 weken na ontvangst of is voldaan aan de voorwaarden om de registratie de status actief te geven.
2. Een registratie is geldig voor zowel SMS als Mobiel Internet Diensten.
3. De registratie zoals genoemd in lid 1 geldt voor de duur van één kalenderjaar. Na dit jaar wordt de registratie stilzwijgend telkens met 1 kalenderjaar verlengd.
4. Indien geregistreerde gegevens wijzigingen, dient de Content Provider dit binnen 14 dagen aan het Loket door te geven. Indien een Content Provider niet langer haar Diensten aan Eindgebruikers wil aanbieden, kan deze zich uitschrijven, waarna de registratie wordt beëindigd. Reeds betaalde bedragen voor het resterende deel van het jaar worden niet gerestitueerd.
5. De Content Provider ontvangt een registratienummer van het Loket, welk nummer vermeld dient te worden in de contactgegevens zoals omschreven in artikel 33 lid 6.
6. Het Loket verstrekt de Dienstverlener de in **bijlage 1** vermelde gegevens met betrekking tot Content Providers die zich conform het bepaalde in lid 1 geregistreerd hebben.
7. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- a. het borgen dat bij haar aangesloten Content Providers geregistreerd zijn bij de Stichting conform het bepaalde in lid 1.
- b. de controle van de juistheid van de gegevens met betrekking tot de registratie van de Content Providers.

Artikel 12 Dienstenoverzicht

1. De Stichting ontsluit ten behoeve van Eindgebruikers en helpdesks van de Operators via haar website op www.payinfo.nl een (mobiele) internet pagina die per Eindgebruiker een real time overzicht bevat van alle Transacties die de Eindgebruiker in de afgelopen drie maanden heeft gedaan.
2. Dienstverleners en Content Providers zijn verplicht de informatie als bedoeld in het vorige lid aan te leveren aan de Stichting conform een door de Stichting te bepalen format. Daarnaast zijn Dienstverleners en Content Providers verplicht de informatie bedoeld in **bijlage 2**, voor zowel SMS- als Mobiel Internet Diensten bij deze Gedragcode wekelijks aan te leveren aan de Stichting conform een door de Stichting te bepalen format.
3. De Dienstverleners, Operators en Content Providers dragen er zorg voor dat zij op hun website – binnen twee maal doorklikken vanaf de homepage – een hyperlink aanbrenge naar het in lid 1 bedoelde overzicht op www.payinfo.nl.
4. De Dienstverleners en Content Providers zorgen dat de in lid 1 bedoelde informatie met betrekking tot hun eigen Diensten tevens toegankelijk wordt gemaakt voor hun eigen telefonische helpdesk.
5. De Operators dragen er zorg voor dat de informatievoorziening op de facturen en/of de communicatie rondom de facturen met betrekking tot de Diensten op transparante wijze plaatsvindt. Deze informatievoorziening betreft in ieder geval een verwijzing naar www.payinfo.nl op de factuur.

Artikel 13 Dienstenfilter

1. Dienstverleners en Content Providers zijn gehouden om telefoonnummers die door Eindgebruikers zijn aangemeld voor het Dienstenfilter zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 2 uur uit te sluiten van het gebruik van Diensten en de levering van Diensten op die nummers binnen diezelfde termijn definitief stop te zetten. De levering van Diensten aan telefoonnummers die door Eindgebruikers zijn geblokkeerd, mogen pas weer worden hervat na deblokkering en een nieuwe aanvraag van de Dienst door Eindgebruikers.
2. Een Content Provider die een aanvraag ontvangt voor een Dienst van een mobiel nummer dat via het Dienstenfilter is geblokkeerd heeft een verplichting om een melding te tonen of een gratis SMS-bericht te versturen met de volgende tekst: "Je kunt geen gebruik maken van de dienst omdat je nummer hiervoor is geblokkeerd. Maak de blokkade ongedaan op www.payinfo.nl en ontvang de dienst." Dienstverleners of Content Providers mogen blokkades van Eindgebruikers niet (doen) opheffen of Eindgebruikers anders dan op de wijze als aangegeven in dit artikel wijzen op de mogelijkheid om zich te déblokken.
3. Telefoonnummers die door Eindgebruikers zijn aangemeld voor het Dienstenfilter worden voor zowel SMS-Diensten als voor Mobiel Internet Diensten geblokkeerd.

Uitzondering hierop zijn lopende abonnementen op Mobiel Internet Diensten die door de eindgebruiker zijn gestart voor een door het bestuur van de Stichting te communiceren datum, hiervoor geldt dat deze niet worden geblokkeerd gedurende de looptijd van het abonnement, dit conform de situatie voor ingang van deze Gedragcode.

Artikel 14 Disconnected numbers

1. De Operators stellen Dienstverleners op de hoogte en de Dienstverleners stellen de Content Providers op de hoogte van telefoonnummers waarvan zij weten dat deze uit dienst zijn gesteld (zgn. disconnected numbers). Voor Service Providers geldt dat indien zij zelf niet in staat zijn deze informatie aan te leveren, dit door de Operators via wiens netwerk zij hun diensten aanbieden, zal worden verstrekt.
2. De Operators informeren Dienstverleners en de Dienstverleners informeren op hun beurt de Content Providers:
 - a. direct door middel van een antwoord op het door de Dienstverlener verzonden SMS-bericht, en/of
 - b. tweewekelijks met een digitaal aangeleverd format van disconnected numbers uiterlijk binnen één maand na afsluiting.
3. Indien een Partij bij deze Gedragcode direct melding maakt van een disconnected number op de wijze zoals bedoeld in lid 2 sub a van dit artikel, en hij over drie dagen gemeten herhaaldelijk een dergelijke melding heeft verstrekt betreffende een bepaald nummer, zal de Dienstverlener er zorg voor dragen dat alle Abonnementdiensten op het betreffende telefoonnummer onmiddellijk gedeactiveerd worden. Zodoende zal bij hergebruik van het nummer de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementdiensten worden geconfronteerd.
4. Bij een periodieke aanlevering van disconnected numbers op de wijze zoals bedoeld in lid 2 sub b van dit artikel, zal de Dienstverlener er zorg voor dragen dat alle Abonnementdiensten op het betreffende telefoonnummer gedeactiveerd worden uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de nummers waardoor bij hergebruik van deze nummers de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementdiensten wordt geconfronteerd.
5. Operators en Service Providers verplichten Dienstverleners om in geen geval berichten te versturen naar telefoonnummers die door de Operators en/of Service Providers als afgesloten zijn gemeld. Hieronder valt nadrukkelijk ook het verzenden van herinneringsberichten bij bijvoorbeeld televoting diensten.
6. Operators en Service Providers zullen disconnected numbers niet eerder dan 6 weken na het afsluiten van het nummer wederom in dienst stellen.
7. De Stichting zal een procedure vaststellen voor het deblokken van disconnected numbers die door de Operator weer zijn vrijgegeven voor hergebruik.

Artikel 15 Eindgebruiker herkenning

Indien gebruik wordt gemaakt van ASID en/of MSISDN bij het aanbieden van een Dienst, onafhankelijk van de vraag of daar een Transactie aan verbonden is, geldt het volgende:

- a. Indien de Dienst gebruik maakt van Eindgebruikerherkenning met behulp van ASID, MSISDN-gegevens en/of soortgelijke technieken dient dit altijd te gebeuren op basis van actuele, niet-toestelgebonden gegevens ouder dan 4 weken vanuit het Mobiel Netwerk.
- b. Het verstrekken aan derden van ASID, MSISDN-gegevens en/of soortgelijke technieken en/of het koppelen van klant- en/of persoonsgegevens aan andere al dan niet bij de Dienst behorende gegevensbestanden is niet toegestaan, tenzij de Eindgebruiker expliciet vooraf toestemming hiervoor heeft gegeven.
- c. De Dienstverlener en de Content Provider staan er jegens de Operator en de Eindgebruiker voor in dat zij bij hun gebruik van de ASID, MSISDN-gegevens en/of soortgelijke technieken alle toepasselijke wet- en regelgeving naleven.
- d. Wanneer in het geval van Mobiel Internet Diensten Eindgebruikerherkenning via ASID, MSISDN-gegevens en/of soortgelijke technieken niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de Eindgebruiker via WiFi aangesloten is op het mobiel internet, is het toegestaan de Eindgebruiker op de (mobiele) internetpagina expliciet te vragen om zijn telefoonnummer. De Eindgebruiker dient ter verificatie een gratis SMS te ontvangen met daarin een unieke link naar het voorgeschreven Bevestigingsscherm of een unieke code welke door de Eindgebruiker dient te worden ingevuld waarna hij wordt doorgestuurd naar het voorgeschreven Bevestigingsscherm. De verdere aanmeldprocedure is onderhevig aan en volgt de bepalingen van deze Gedragcode.

Artikel 16 Gebruik van shortcodes

1. In elk Premium SMS MT bericht wordt als afzender (in de header) de shortcode van de desbetreffende Dienst vermeld.
2. Het is niet toegestaan om andere nummers dan verkorte nummers (Gedeelde of Unieke shortcodes) te gebruiken voor het sturen van Premium SMS MT-berichten met betrekking tot de Diensten. Bij gebreke hiervan is de Operator gerechtigd het nummer af te sluiten, ACM hierover te informeren en de procedures van artikel 33 van deze Gedragcode te volgen.
3. Al het SMS-verkeer gerelateerd aan de Diensten, alle bijbehorende betaalde berichten en alle informatieve SMS-berichten, dienen rechtstreeks te worden verstuurd via de SMS-gateway van de Dienstverlener die ook de levering van betreffende Dienst afhandelt.

Artikel 17 Gebruik van Wap-push berichten

Indien het afleveren van Content via Wap-push plaats vindt, dient binnen 3 minuten na het versturen van het Wap-push bericht dezelfde Content tevens via SMS uitgeleverd te worden. Zowel het Wap-push bericht als het SMS-bericht mogen tegen betaling verstuurd worden, met dien verstande dat er niet tweemaal voor hetzelfde Content item betaald mag worden. Het SMS-bericht moet een premium bericht zijn en het Wap-push bericht mag uit meerdere (premium) berichten bestaan (concatenated). Partijen hebben een inspanningsverplichting om eerst het Wap-push bericht te versturen en daarna het SMS-bericht. De opbouw van het SMS-bericht waarin dezelfde Content wordt afgeleverd als in het Wap-push bericht is als volgt: "[Link naar content] (ook als dienstbericht verstuurd) Info www.payinfo.nl."

Artikel 18 Communicatie aanvullende kosten

Wanneer er naast de (standaard)prijs van de Dienst zelf, bijkomende kosten in rekening kunnen worden gebracht, dient de Content Provider dit te vermelden in de uitingen waarin hij de prijs van de Dienst vermeldt. Indien het bedrag van deze bijkomende kosten vooraf bekend is, dient dit bedrag expliciet te worden vermeld. Indien het bedrag van deze bijkomende kosten niet vooraf bekend is, dient een algemene beschrijving te worden gebruikt waaruit blijkt dat er mogelijk nog aanvullende kosten zijn en deze in rekening zullen worden gebracht boven de (standaard)prijs van de Dienst.

Artikel 19 Algemene bepalingen inzake Transacties

1. De Dienstverlener dient in de betaalopdracht richting de Operator een duidelijke beschrijving van de Transactie mee te sturen conform de specificatie van de Operator.
2. Deze beschrijving dient ten minste informatie te bevatten over de wijze waarop de helpdesk van de Content Provider te bereiken is. De Operator heeft een inspanningsverplichting om de betreffende informatie op de gespecificeerde factuur van de Eindgebruiker te vermelden.
3. De Content Provider waarborgt dat het tarief dat wordt getoond in het Bevestigingsscherm of het Aanmeldbevestigingsverzoek overeenkomt met het tarief dat aan de Eindgebruiker in rekening wordt gebracht.
4. Diensten kunnen worden afgerekend middels het versturen van een Premium SMS bericht of via een transactie die via mobiel internet wordt verricht. Voor abonnementsdiensten geldt dat de initieel gekozen afrekenmethode van de Dienst niet mag worden veranderd.
5. De Dienstverlener ziet actief toe op transacties en zal:
 - a. regelmatig, minimaal wekelijks, volume-checks doen om vast te stellen of sprake is van uitzonderlijk gedrag op hun netwerk, zodat mogelijke overtredingen van de Gedragcode sneller vastgesteld en beëindigd kunnen worden. Indien uitzonderlijk gedrag wordt geconstateerd, dient de Dienstverlener die onverwijld te melden bij het Loket.;
 - b. dagelijks alle transacties analyseren en vaststellen of wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 25 lid 1 en 26 lid 2 van deze Gedragcode ten aanzien van de aanmeld- en informatieve-berichten;
 - c. indien vastgesteld wordt dat er transacties plaats hebben gevonden die niet aan het gesteld in sub b. voldoen, het Loket hierover direct informeren en de betreffende Dienst opschorten totdat de Content Provider de Dienst in lijn heeft gebracht met de Gedragcode.

Artikel 20 Alternatieve Autorisatie en alternatief Bevestigingsscherm

Het is toegestaan af te wijken van de in hoofdstuk III en IV voorgeschreven vormen waarin de Eindgebruiker akkoord geeft op een betaling indien het alternatieve autorisatie proces is goedgekeurd door de desbetreffende Operator waarop de Eindgebruiker is aangesloten alsmede door het Loket. Het Loket en/of de Operator kunnen aanvullende eisen stellen aan de dienstverlening en een eventueel afgegeven goedkeuring kan door het Loket of de desbetreffende Operator worden ingetrokken.

Daarnaast is het toegestaan om – in afwijking van artikel 22 lid 2 jo. Bijlage 4 voor een Eenmalige dienst en in afwijking van artikel 24 sub b jo. Bijlage 5 voor een Abonnementdienst – het alternatieve Bevestigingsscherm te gebruiken zoals opgenomen in Bijlage 6 voor een Eenmalige dienst en het alternatieve Bevestigingsscherm in Bijlage 7 voor een Abonnementdienst mits:

1. de Dienst, de promotiemiddelen en de toepassing van het alternatieve Bevestigingsscherm zoals voorschreven in Bijlage 6 en 7 vooraf door het Loket zijn goedgekeurd; en
2. in geval van een abonnementdienst, het abonnement niet meer bedraagt dan €5,- per week.

Het Loket kan aanvullende eisen stellen aan de dienstverlening en/of aan het alternatieve Bevestigingsscherm en kan een eventueel afgegeven goedkeuring intrekken. De onder 1. genoemde goedkeuring wordt door het Loket verricht volgens een door het bestuur te publiceren richtsnoer.

HOOFDSTUK III Gedragsregels voor Eenmalige Diensten

Artikel 21 Algemene Gedragsregels Eenmalige Diensten

1. Wanneer een Eenmalige Dienst bestaat uit meerdere berichten (bijvoorbeeld om technische redenen), zal dit vooraf ondubbelzinnig worden aangegeven met vermelding van het totaal tarief voor de gehele Dienst.
2. De Eindgebruiker ontvangt ter bevestiging bij elke Eenmalige Transactie het volgende informatieve bericht:

"Je betaalt eenmalig € <x.yy> voor <naamdienst> via je telefoonrekening.
Meer info? www.payinfo.nl"

De inhoud van dit bericht mag gestart worden met aanvullende tekst die de Eindgebruiker voorziet van informatie m.b.t. de betaling (bijv.: 'Je stem op Ruud is verwerkt.' of 'Gebruik de code ABCD om je game credits op te waarderen') onder de volgende voorwaarden:

- Het bericht is niet groter dan 1 SMS;
- De aanvullende tekst doet geen afbreuk aan het in dit artikel genoemde informatieve bericht.

3. De Eindgebruiker ontvangt per Eenmalige Dienst bij elke € 30,- aan kosten binnen een kalendermaand het volgende informatieve bericht, dat verzonden wordt door de Content Provider:

"Je gebruikt de dienst <naamdienst>. Deze maand bedragen de kosten tot nu toe € <30/60/90...>. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Info? www.payinfo.nl"

4. Voor het aanmelden op een Premium SMS-dienst geldt een minimum leeftijd van achttien (18) jaar, tenzij er wordt besteld met toestemming van de ouders of wettelijk vertegenwoordiger van de Eindgebruiker. Dat betekent dat bij gebruik van de templates behorende bij de Reclamecode SMS-Dienstverlening de tekst: "Ben je jonger dan 16? Vraag toestemming aan je ouders" vervangen dient te worden door de tekst: "Ben je jonger dan 18? Vraag toestemming aan je ouders".

5. De Dienstverlener dient de betaling voor de Eenmalige Dienst te realiseren door middel van een Eenmalige Transactie, dit met als doel dat er voor de Eindgebruiker een direct verband zichtbaar is tussen de Transactie, de Dienst en de factuur. In afwijking van de vorige volzin is het toegestaan een Eenmalige Transactie in meerdere deeltransacties op te splitsen, indien dit noodzakelijk is vanwege technische redenen, de deeltransacties tegelijkertijd worden uitgevoerd en de totale kosten van de Transactie vooraf bekend zijn..
6. Indien toepassing wordt gegeven aan de tweede volzin van het vorige lid, dan is de Dienstverlener gehouden om vooraf te controleren of een Eindgebruiker in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. Indien dat niet het geval is, kan de Dienst niet worden geleverd. Indien de Dienstverlener om technische redenen niet in staat is om dit vooraf te controleren, dan mag de Dienstverlener de Dienst verlenen onder de voorwaarde dat de Eindgebruiker recht heeft op het verlenen van de volledige Dienst ook als de Eindgebruiker niet in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. In die situatie heeft de Dienstverlener het recht om gedurende maximaal een maand na de aanmelding door de Eindgebruiker het verschuldigde bedrag of het restant van het verschuldigde bedrag te incasseren.

Artikel 22 Via mobiel internet geautoriseerde Eenmalige Diensten

1. Bij Eenmalige Diensten waarbij de Eindgebruiker zijn definitieve autorisatie voor bestelling en betaling van de Dienst via een (mobiel) internetpagina verleent, verzekert de Dienstverlener dat de Eindgebruiker direct vóór de daadwerkelijke aankoop het Bevestigingsscherm conform het Template met de voorgeschreven opmaak ziet. Het Template is onderdeel van de Gedragcode. De Stichting stelt een voorbeeldbestand van het Template ter beschikking. Behoudens het bepaalde in lid 3 en artikel 20 van deze Gedragcode, is het niet toegestaan af te wijken van het Template. Het geldende Template is beschikbaar op <http://payinfo.nl/mcb-current>.
2. De gegevens worden op het Bevestigingsscherm getoond conform het format opgenomen in **bijlage 4** bij deze Gedragcode. Er mag geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".
3. De Content Provider kan, tegen een vergoeding zoals jaarlijks bepaald door het bestuur van de Stichting, toestemming vragen voor het gebruik van een eigen kleurenschema en logo. Na akkoord van het Loket mag uitsluitend op de volgende punten worden afgeweken van het Template.
 - Kleur voor knoppen Betalen en Annuleren. Beide dienen dezelfde kleur te hebben;
 - Kleur van de tekst in beide knoppen;
 - Kleur van de achtergrond;
 - Kleur van de overige tekst;
 - Kleur van de lijnen;
 - Het te tonen Logo.

De procedure voor het aanvragen van deze toestemming is te vinden op login.payinfo.nl. Toetsing door het Loket vindt plaats op basis van de volgende criteria:

- Contrast en leesbaarheid van de bevestigingspagina. Conform Level AAA van de WACG 2.0, zijnde o.a. een minimaal contrast van 7.1.
 - Misleiding van het logo op basis van artikel 4.
4. Het Bevestigingsscherm moet worden gehost door de Dienstverlener welke een directe connectie heeft met de Operator. De betreffende Dienstverlener is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van het Bevestigingsscherm van een Eindgebruiker gedurende een termijn van tenminste twee jaar (binnen de kaders van de geldende (privacy) wetgeving). Er mag op deze pagina geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".

HOOFDSTUK IV Gedragsregels voor Abonnementdiensten

Artikel 23 Initiële aanmelding Abonnementdienst

1. De initiële aanmelding voor een Abonnementdienst vindt niet plaats nadat de aard en de prijs van de Abonnementdienst door de Content Provider aan de Eindgebruiker zijn medegedeeld.
2. De initiële aanmelding voor een Abonnementdienst kan zowel via (mobiel) internet als via de mobiele telefoon plaatsvinden.
3. De initiële aanmelding voor een Mobiel Internet Abonnementdienst of SMS-Abonnementdienst via (mobiel) internet dient te worden verricht door een aanmeldbutton op de startpagina van de dienst. Het is niet toegestaan om de Eindgebruiker direct door te leiden van een banner naar het Bevestigingsscherm.
4. De initiële aanmelding voor een SMS-Abonnementdienst via de mobiele telefoon kan als volgt verricht worden:
 - a. Bij Unieke Shortcodes door het zenden van AAN of ON (al dan niet voorafgegaan door een keyword), in hoofdletters of kleine letters, naar de shortcode. Bijvoorbeeld: men stuurt het woord ON naar shortcode 1234.
 - b. bij Gedeelde Shortcodes door het zenden naar de shortcode van het gecommuniceerde keyword gevolgd door AAN of ON. Bijvoorbeeld: men stuurt de woorden ASTRO ON naar shortcode 1234.

Artikel 24 Start Abonnementdienst

Alvorens een Abonnementdienst start, dient de Eindgebruiker na de initiële aanmelding naar keuze van de Content Provider:

- a. ofwel een Aanmeldbevestigingsverzoek per gratis SMS-bericht te hebben ontvangen overeenkomstig het bepaalde in artikel 25 en vervolgens zelf de initiële aanmelding te hebben bevestigd. Deze laatste bevestiging vindt plaats indien de Eindgebruiker na ontvangst van het Aanmeldbevestigingsverzoek zelf actief een SMS-bericht verstuurt vanaf het mobiele apparaat waarnaar de berichten moeten worden gestuurd met daarin:
 - voor Gedeelde Shortcodes: <keyword> en 'BETALEN' naar de <shortcode> ,
 - voor Unieke Shortcodes: het woord 'BETALEN' naar de <shortcode>
- b. ofwel een Bevestigingsscherm conform het Template met de voorgescreven opmaak te zien krijgen. Het in artikel 22 met betrekking tot het aldaar bedoelde

Bevestigingsscherm bepaalde is van overeenkomstige toepassing op het Bevestigingsscherm voor Abonnementdiensten, zij het dat de gegevens op het Bevestigingsscherm worden getoond conform het format opgenomen in **bijlage 5** bij deze Gedragcode.

Artikel 25 Aanmeldbevestigingsverzoek Abonnementdienst

1. Het Aanmeldbevestigingsverzoek bedoeld in artikel 24 sub a bestaat uit 1 SMS-bericht, bevat geen witregels en bevat (uitsluitend) de volgende tekst:

"Stuur nu BETALEN naar <shortcode> voor je abonnement op <dienstnaam>, € <bedrag>/<periode>. Je betaalt via je telefoonrekening. Info: <diensturl> "

Bij gedeelde shortcodes dient voor " BETALEN" het keyword te worden ingevoegd, derhalve als volgt:

"Stuur nu <keyword> BETALEN naar <shortcode> voor je abonnement op <dienstnaam>, € <bedrag>/<periode>. Je betaalt via je telefoonrekening. Info: <diensturl"

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

"Stuur nu BETALEN naar 1234 voor je abonnement op ABCD-ringtones, €6 /wk. Je betaalt via je telefoonrekening. Info: www.xyz.nl"

2. De website waarnaar in het Aanmeldbevestigingsverzoek wordt verwezen dient informatie te bevatten over de helpdesk en het afmelden voor de Abonnementdienst.
3. Het is niet toegestaan meer dan 1 herinneringsbericht te sturen naar de Eindgebruiker indien de Eindgebruiker geen BETALEN heeft gestuurd na ontvangst van het Aanmeldbevestigingsverzoek. Een herinneringsbericht dient identiek te zijn aan het Aanmeldbevestigingsverzoek en moet binnen 5 minuten naar het eerste Aanmeldbevestigingsverzoek verstuurd worden.

Artikel 26 Welkomtscherm en Welkomstbericht

1. Indien de Eindgebruiker voor een Abonnementdienst een actieve instemming heeft gegeven via het Bevestigingsscherm zoals beschreven in artikel 24 sub b laat de Dienstverlener de Eindgebruiker direct daarna het in **bijlage 8** bij deze Gedragcode opgenomen Welkomtscherm zien dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan af te wijken danwel andere informatie of meer witregels te tonen dan het format in **bijlage 8** bij deze Gedragcode weergeeft. Voor dit Welkomtscherm gelden de volgende voorwaarden:
 - a. het gebruikte lettertype is arial, met uitzondering van het logo;
 - b. de gebruikte lettergrootte op het scherm is 14 pixels, met uitzondering van het logo en de "doorgaan"-button;

- c. de hoogte van het logo is maximaal 60 pixels of $\frac{1}{4}$ van de zichtbare breedte van het telefoonscherm (in portrait stand); dus als het scherm 300 pixels breed is, mag het logo maximaal 75 pixels hoog zijn;
 - d. er mag geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen";
 - e. er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur opdat de tekst op het scherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).
2. Nadat de Eindgebruiker een actieve instemming heeft gegeven conform artikel 24 sub a, ontvangt de Eindgebruiker een gratis Welkomstbericht. De inhoud van dit bericht is als volgt:

"Je maakt gebruik van <dienstnaam>. Afmelden? SMS stop naar <shortcode>. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Info? www.payinfo.nl."

3. Nadat de Eindgebruiker een actieve instemming heeft gegeven via een Bevestigingsscherm, ontvangt de Eindgebruiker een gratis Welkomstbericht. De inhoud van dit bericht is als volgt:

"Je betaalt € <x.yy> per <periode> voor <dienstnaam> via je telefoonrekening. Afmelden? SMS stop naar <shortcode> Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Meer Info? www.payinfo.nl."

Artikel 27 (Tarief)communicatie na start Abonnementdienst

1. Om Eindgebruikers na de start van een Abonnementdienst te informeren over de kosten dienen er gratis informatieve SMS-berichten verzonden te worden door de Content Provider:
- a. De Eindgebruiker ontvangt per Dienst, voor elke € 30,- aan kosten voor de dienst binnen een kalendermaand, het volgende gratis informatieve bericht:

"Je gebruikt de dienst <dienstnaam>. Deze maand bedragen de kosten tot nu toe € <bedrag 30/60/90..>. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Info? www.payinfo.nl."
 - b. Precies 1 jaar na aanmelding op de betreffende Dienst dient aan de Eindgebruiker een gratis informatief SMS-bericht verzonden te worden door de Content Provider. De inhoud van dit bericht is als volgt:

"Je maakt gebruik van abonnement <dienstnaam>, de kosten zijn € x.xx/Week. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met < telefoonnummer helpdesk>. Info? www.payinfo.nl."

2. In het geval van een Abonnementdienst is het niet toegestaan om – in aanvulling op de periodieke kosten van de Abonnementdienst - eenmalige kosten in rekening te brengen.

Artikel 28 Afmelden Abonnementdienst

1. Voor het afmelden van een Abonnement op een SMS-Dienst gelden de volgende gedragsregels:
 - a. Bij Unieke Shortcodes kan een SMS Abonnementdienst altijd gestopt worden door het zenden van UIT of STOP (al dan niet voorafgegaan door een keyword), in hoofdletters of kleine letters, naar de shortcode. Bijvoorbeeld: men stuurt het woord STOP naar shortcode 1234.
 - b. Bij Gedeelde Shortcodes kan een SMS Abonnementdienst altijd gestopt worden door het zenden naar de shortcode van het gecommuniceerde keyword gevolgd door UIT of STOP met een spatie tussen het keyword en UIT of STOP. Bijvoorbeeld: men stuurt de woorden ASTRO STOP naar shortcode 1234 om een dienst af te melden. Indien de Eindgebruiker bij de afmelding (UIT of STOP) op een gedeelde shortcode het keyword van de Dienst niet meestuurt, wordt hij automatisch afgemeld voor alle SMS Abonnementdiensten die worden aangeboden over de desbetreffende shortcode. Dit betekent dat het afmeldcommando UIT of STOP op een gedeelde shortcode tot gevolg heeft dat de Eindgebruiker wordt afgemeld voor alle SMS Abonnementdiensten via deze shortcode.
 - c. Wanneer iemand zich afmeldt voor een bepaalde SMS-Abonnementdienst, zal er altijd een bevestigingsbericht van de afmelding per SMS-bericht verzonden worden. Dergelijke bevestigingsberichten zijn gratis voor de Eindgebruiker.
 - d. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, dienen de SMS-Dienstverlener en de Content Provider dit probleem zo snel mogelijk op te lossen, in overeenstemming met het gestelde in artikel 28 van de Gedragcode. Na constatering dient terugbetaling door de SMS-Dienstverlener of Content Provider plaats te vinden aan deze Eindgebruiker.
 - e. In iedere Content-aflevering op de mobiele telefoon van een Eindgebruiker wordt melding gemaakt van de volgende tekst: 'info? www.payinfo.nl' of 'www.payinfo.nl'. Op voorgenoemde website, welke eigendom is van de Stichting, wordt vermeld hoe een Eindgebruiker zich kan afmelden voor een SMS Abonnementdienst.
 - f. Om technische redenen is het vorige lid niet van toepassing op dienstberichten, zoals MMS en Wap-push. In geval van dienstberichten dient deze informatie duidelijk zichtbaar op de download pagina vermeld te worden, zonder dat de Eindgebruiker hoeft te scrollen.
2. Voor het afmelden van een Abonnement op een Mobiel Internet Dienst gelden de volgende gedragsregels:
 - a. Op de homepage van de Mobiel Internet Dienst (www.xyz.nl) dient een link te staan om af te melden (genaamd "Afmelden") die direct leidt naar het Afmeldscrem bedoeld in **bijlage 9** bij deze Gedragcode. Een éénmaal op akkoord klikken betekent afmelding voor de Dienst. Indien een Eindgebruiker zich afmeldt via het hiervoor bedoelde Afmeldscrem dient de Dienstverlener de Eindgebruiker ter bevestiging van de afmelding het afmeldbevestigingsscrem te tonen dat in **bijlage 10** bij deze Gedragcode is

opgenomen. Het scherm dient duidelijk en goed leesbaar te zijn voor de Eindgebruiker.

Voor zowel het Afmeldscreem als het afmeldbevestigingsscreem geldt:

- dat het bepaalde in artikel 26 lid 1 sub a t/m e van overeenkomstige toepassing is;
- dat het niet is toegestaan af te wijken danwel andere informatie of meer witregels te tonen dan het format in resp. **bijlage 9** en **bijlage 10** bij deze Gedragcode weergegeven.

- b. De Mobiel Internet Dienst zal worden beëindigd op het moment dat de Operator aangeeft dat het betreffende MSISDN / ASID niet meer actief is.
3. Op de website www.payinfo.nl, welke eigendom is van de Stichting, wordt duidelijk vermeld hoe een Eindgebruiker zich kan afmelden voor een Abonnementdienst.
4. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, dienen de Dienstverlener en de Content Provider dit probleem zo snel mogelijk op te lossen, in overeenstemming met het gestelde in artikel 31 van de Gedragcode. Na constatering dient terugbetaling door de Dienstverlener of Content Provider plaats te vinden aan deze Eindgebruiker.
5. Indien de Content Provider gedurende een aaneengesloten periode van 2 weken de Content behorend bij een Abonnementdienst niet aanbiedt aan de Eindgebruiker en de overeenkomst van het abonnement niet nakomt, dan wordt de Abonnementdienst als beëindigd beschouwd. De Content Provider mag na deze periode van inactiviteit de Dienst niet heractiveren. De Eindgebruiker hoeft zich niet zelf actief af te melden.

HOOFDSTUK V Chat-Diensten

Artikel 29 Aanvullende Gedragsregels voor Chat-Diensten

- Een chat-Dienst kan bestaan uit fictieve personages. In dat geval mag in de communicatie naar de Eindgebruiker niet de indruk worden gewekt dat het mogelijk is om fysieke afspraken te maken.
- Met betrekking tot chat-Diensten geldt dat een gratis welkomstbericht verplicht is. De volgorde van de tekst in het welkomst bericht is altijd als volgt:
 - **Het karakter van de Dienst:** op logische en ondubbelzinnige wijze vermelden dat het om een chat-Dienst gaat. Het woord 'chat' moet hier altijd genoemd worden;
 - **Informatie over prijs en frequentie:** waarin ondubbelzinnig duidelijk wordt welke kosten er zijn verbonden aan de Chat-Dienst (de totale kosten van de Dienst per 1 door de Eindgebruiker verstuurd chat-bericht) alsmede het aantal te ontvangen berichten per chat. Voorgaande dient op de volgende wijze vermeld te worden: "€ 3/chat, 1 sturen is max 2 ontvangen", danwel "€ 1/chat, 1 sturen is 1 ontvangen." Tussen de prijsvermelding en het aantal te ontvangen berichten dient een leesteken geplaatst te worden;

- **Informatie over helpdesk:** door vermelding van tenminste een website. De vermelding dient te allen tijde te beginnen met www.;
- **Informatie over afmelden:** door te vermelden dat voor afmelden geen actie nodig is.
- Het welkomstbericht moet te allen tijde leesbaar en begrijpelijk zijn voor de Eindgebruiker. Het is daarom niet toegestaan dat het welkomstbericht een aan elkaar geschreven lange zin is. Dit houdt in dat tussen bovenstaande onderdelen 1, 2, 3 en 4 een leesteken geplaatst moet worden, waardoor het voor de Eindgebruiker duidelijk is dat dit om verschillende onderdelen van het welkomstbericht gaat.
- Bovenstaande leidt ertoe dat het volgende welkomstbericht in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel kan worden beschouwd en dient te worden gebruikt:

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

- Na een periode van een (1) maand van inactiviteit op een chat Dienst dient de Eindgebruiker na het eerste door hem verstuurd chat-bericht weer het welkomstbericht te ontvangen.
- Met betrekking tot chat-Diensten geldt tevens:
 - a. Per door de Eindgebruiker verzonden chat-bericht mogen er maximaal 2 betaalde chat-berichten aan de Eindgebruiker worden verstuurd;
 - b. De Content Provider mag in totaal maximaal 2 chat-berichten versturen binnen een periode van 72 uur na het laatste door de Eindgebruiker verzonden chat-bericht, zolang het maximaal aantal aan de Eindgebruiker verstuurd chat-berichten per door de Eindgebruiker verzonden chat-bericht niet wordt overschreden. Na deze periode van 72 uur mogen geen chat-berichten meer aan de Eindgebruiker verstuurd worden, tenzij de Dienst opnieuw door het sturen van een chat-bericht wordt geïnitieerd door de Eindgebruiker;
 - c. Om Eindgebruikers na de start van een chat-Dienst te informeren over de kosten dienen er gratis informatieve SMS-berichten verzonden te worden conform artikel 21 lid 3.

HOOFDSTUK VI Klachten, Naleving en Handhaving

Artikel 30 Voorafgaand advies Loket m.b.t. Dienst-uitingen

1. Content Providers kunnen tegen een vergoeding zoals jaarlijks bepaald door het bestuur van de Stichting uitingen die zij wensen te gebruiken om te adverteren voor een Dienst alsmede de schermen die zij wensen te gebruiken om Eindgebruikers te informeren over hun Dienst, vooraf ter advisering voorleggen aan het Loket.
2. Het Loket neemt een verzoek tot voorafgaande advisering ten aanzien van de in lid 1 bedoelde uitingen slechts in behandeling indien de Content Provider alle schermen van de Content Provider die de Eindgebruiker te zien krijgt voordat hij zich aanmeldt voor de Dienst bij het Loket heeft ingediend.
3. Het Loket toetst de uitingen aan de Gedragcode en is bevoegd nadere informatie bij de Content Provider op te vragen alvorens op het verzoek te beslissen. Indien het Loket meent dat de uitingen niet aan de Gedragcode voldoen, geeft het Loket aan op welke punten de uitingen niet voldoen, waarna de Content Provider de

mogelijkheid heeft de uitingen aan te passen en de aangepaste uitingen opnieuw aan het Loket voor te leggen.

4. Indien de Gedragscode wijzigt dient een Partij reeds goedgekeurde uitingen opnieuw aan het Loket ter toetsing voor te leggen. Bij gebreke daarvan wordt een eerder gegeven goedkeuring als vervallen beschouwd.
5. Een door het Loket gegeven goedkeuring heeft uitsluitend betrekking op de combinatie van alle schermen en SMS-berichten die de Eindgebruiker te zien krijgt wanneer hij zich aanmeldt voor een Dienst. Goedkeuring door het Loket impliceert derhalve niet dat de individuele schermen en berichten ook in overeenstemming zijn met de Gedragscode wanneer zij in combinatie met andere schermen en/of berichten worden gebruikt.
6. Goedkeuring van uitingen door het Loket sluit niet uit dat de uitingen niettemin door een rechter, de Commissie Handhaving, de ACM, de Reclame Code Commissie of andere instantie in strijd worden bevonden met de Gedragscode, de wet, de NRC of andere relevante wet- en regelgeving. Het Loket aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid terzake.
7. Het Loket is bevoegd een gegeven goedkeuring later in te trekken. Een dergelijke intrekking heeft geen terugwerkende kracht.

Artikel 31 Klachtenafhandeling Eindgebruikers

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

1. Klachtenafhandeling door Dienstverleners en Content Providers

- a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Dienstverlener of de Content Provider wendt met klachten, vragen of opmerkingen terzake inhoud, werking of communicatie van een Dienst die door de desbetreffende Dienstverlener of Content Provider wordt gerealiseerd, wordt hierop adequaat gereageerd door de Dienstverlener of de Content Provider. Indien de Eindgebruiker zich bijvoorbeeld voor de Dienst wil afmelden, wordt de Dienst zo snel mogelijk stop gezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij of naar een Affiliate.
- b) Indien de Dienstverlener een verzoek tot aanlevering van de (volledige) berichtsgeschiedenis indient bij de desbetreffende Content Provider, dient deze Content Provider de gevraagde informatie binnen drie werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan te leveren. Bij overschrijding van deze termijn, heeft de Dienstverlener de plicht om binnen de klachtenprocedure de Eindgebruiker schadeloos te stellen.
- c) Indien, in het geval van een Abonnementdienst, blijkt dat de aanmelding niet conform het bepaalde in deze Gedragscode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze Dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de Dienstverlener of

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

- d) De Dienstverlener of Content Provider die de klacht in behandeling heeft genomen heeft een inspanningsverplichting om de klacht binnen tien werkdagen af te handelen, waarbij in het geval van overschrijding hiervan de Eindgebruiker actief wordt geïnformeerd door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen. Indien de Eindgebruiker een schadeloosstelling ontvangt, gebeurt dat door de Partij die de klacht in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.
- e) Mobiel Internet-Dienstverleners zien erop toe dat het Bevestigingsscherm en indien van toepassing de gerelateerde berichtengeschiedenis van het gratis informatieve sms verkeer (dienst, tijdstip, datum, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten, tenminste twee jaar bewaard worden, binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen. Tevens zijn Mobiel Internet-Dienstverleners en Content Providers hiertoe gehouden in het kader van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en ter oplossing of voorkoming van fraude. De aanmeldregistratie zal tenminste twee jaar bewaard worden na beëindiging van de Dienst.
- f) Het sub e bepaalde is van overeenkomstige toepassing op SMS-Dienstverleners ten aanzien van de volgende informatie: alle aanmeld-, instemmings- en afmeldberichten (shortcode, dienst, tijdstip van het bericht, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker plus zijn volledige Premium SMS MT berichtengeschiedenis en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten. Voor SMS-dienstverleners en Content Providers en eventuele rechtsoptvolgers of opvolgende houders van specifieke shortcodes, geldt dat zij een inspanningsverplichting hebben voor de levering van de hiervoor bedoelde informatie artikel tot twee jaar na beëindiging van de SMS-Dienst door de Eindgebruiker.
- g) In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog Content ontvangt, zullen de Dienstverlener en de Content Provider hun uiterste best doen dit probleem zo snel mogelijk op te lossen en zijn zij verantwoordelijk voor onmiddellijke terugbetaling aan de Eindgebruiker van de gebruikskosten die na de afmelding zijn ontstaan.

2. Klachtenafhandeling door Operator

- a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Operator wendt met klachten, vragen of opmerkingen, wordt hierop adequaat gereageerd door de Operator. Indien de Eindgebruiker zich bijvoorbeeld voor de Dienst wil afmelden, wordt de Dienst zo snel mogelijk stop gezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij of naar een Affiliate.
- b) Indien de Operator een verzoek tot aanlevering van de (volledige) berichtengeschiedenis en/of de benodigde gegevens om te kunnen bepalen of een Eindgebruiker een geïnformeerd besluit heeft genomen, indient bij de desbetreffende Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider dient deze Mobiel Internet Dienstverlener / Content Provider de gevraagde informatie binnen drie werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan te leveren. Bij

overschrijding van deze termijn, heeft de Operator de plicht om binnen de klachtenprocedure de Eindgebruiker schadeloos te stellen.

- c) Indien, in het geval van een Abonnementdienst, blijkt dat de aanmelding niet conform het bepaalde in de Gedragcode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze Dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de Operator binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.
- d) Lid 1 sub d van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de Operator.
- e) Lid 1 sub e t/m h van dit artikel is van overeenkomstige toepassing in geval van klachtenafhandeling door de Operator.
- f) Operators zijn namens Partijen gerechtigd de volgende op grond van lid 2 sub b van dit artikel verkregen informatie te verstrekken aan de Eindgebruiker aan wie de kosten voor de betreffende Dienst in rekening zijn gebracht en garanderen dat zij gerechtigd zijn tot het opvragen van deze informatie:
 - in het geval van SMS-Diensten: registratie van de aan- en afmelding plus het overzicht van de volledige Premium SMS MT berichtengeschiedenis;
 - in het geval van Mobiel Internet Diensten: registratie van de aan- en afmelding plus het overzicht van de volledige Content geschiedenis.

3. Geschillencommissie Telecommunicatiediensten

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

Artikel 32 Klachten met betrekking tot uitingen Affiliates

- 1. De Content Provider is met betrekking tot marketing met behulp van Affiliates gehouden om:
 - a. Affiliates contractueel te verplichten (bijvoorbeeld door middel van algemene voorwaarden of een reglement) zich te houden aan deze Gedragcode en andere relevante wet- en regelgeving, waaronder de Nederlandse Reclame Code en, voor zover het SMS-Diensten betreft, de Reclamecode SMS-Dienstverlening;

- b. Affiliates contractueel te verplichten om zich te onderwerpen aan handhaving door het Loket en de Commissie Handhaving en zich te houden aan opdrachten van het Loket en uitspraken van de Commissie Handhaving;
 - c. Affiliates te voorzien van deze Gedragcode en, voor zover het SMS-Diensten betreft, de Reclamecode SMS-Dienstverlening;
 - d. actief op te treden tegen overtredingen door Affiliates van de onder a genoemde wet- en regelgeving en zich in te spannen om mogelijke overtredingen door Affiliates te voorkomen;
 - e. Affiliates contractueel te verbieden om reclame te maken voor Diensten op websites die naar hun aard geheel of gedeeltelijk evident gericht zijn op jongeren onder de 18 jaar;
 - f. Affiliates te verplichten hun reclame uitingen gedurende 1 jaar te bewaren en beschikbaar te houden om op eerste verzoek te verstrekken aan de Content Provider of het Loket in verband met klachtbehandeling en handhaving.
2. Indien het Loket constateert dat een Affiliate deze Gedragcode ten aanzien van een Dienst heeft overtreden, dient de Content Provider van deze Dienst ervoor zorg te dragen dat de overtreding wordt gestaakt, zulks binnen twee werkdagen na sommatie daartoe door het Loket.
 3. In afwijking van het bepaalde in de Reclamecode SMS-Dienstverlening, is de Content Provider volledig aansprakelijk voor overtredingen door Affiliates die voor zijn Diensten adverteren. Dit brengt mee dat het Loket ten aanzien van dergelijke overtredingen handhavend kan optreden tegen de Content Provider en dat de Commissie Handhaving aan de Content Provider sancties kan opleggen aan de Content Provider voor overtredingen door Affiliates. Het betreft hier derhalve een risico-aansprakelijkheid van de Content Provider voor gedragingen van zijn Affiliates.

Artikel 33 Handhaving via het Loket

1. De Stichting wijst een instantie (hierna genoemd het "Loket") aan die de handhavende en toezichhoudende taken van de Stichting uitvoert.
2. Het Loket is bevoegd om op verzoek van Deelnemers of op eigen initiatief handhavend op te treden tegen geconstateerde overtredingen van de Gedragcode.
3. Het Loket zal de Partij of Affiliate ten aanzien waarvan geconstateerd is dat deze de Gedragcode heeft overtreden (hierna genoemd "de overtredende Partij"), of één of meer natuurlijke personen die daaraan verbonden zijn dan wel zijn geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of te hebben bepaald van deze Partij of Affiliate, aanspreken.
4. Indien een Partij een of meer van de bepalingen uit de Gedragcode niet naleeft, dan zal de Deelnemer die de overtreding van die Partij geconstateerd heeft, zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen een week) nadat hij daarvan kennis heeft genomen, de overtreding melden bij het Loket.
5. Het Loket bepaalt of de gedraging in strijd is met de Gedragcode en zal, indien zij van oordeel is dat dit het geval is:
 - (i) de overtredende Partij rechtstreeks hierop aanspreken en opdragen de dienstverlening onmiddellijk en uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de melding van het Loket in verband met deze overtreding is ontvangen, aan te passen of de betreffende Dienst op te schorten of af te sluiten zodat de

- overtreding van de Gedragcode binnen twee werkdagen beëindigd wordt, en/of
- (ii) de betreffende Dienstverlener een kopie van de overtreding geven indien de overtredende partij een Content Provider is, en/of
 - (iii) in geval van een duidelijk aantoonbare overtreding en in geval de Dienst niet binnen de twee werkdagen termijn is aangepast door de overtredende Partij, de overtredende Partij opdragen te stoppen met het promoten van de betreffende Dienst, de betreffende Dienst op te schorten of af te sluiten, en/of
 - (iv) in de situatie zoals hiervoor omschreven onder (iii) kan het Loket ook de Dienstverlener opdragen ervoor zorg te dragen dat de betreffende Dienst wordt opgeschort of wordt afgesloten.
6. De Dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de contactgegevens van de Content Providers bij het Loket. Daarnaast dienen de Dienstverleners regulier een overzicht aan te leveren welke per Dienst die live staat de informatie zoals beschreven in **bijlage 2** bevat.
7. Voorts zal het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht(en) die ingevolge lid 5 van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven, een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de Gedragcode, zoals verder bepaald in artikel 34 en 35 van de Gedragcode. Een dergelijk verzoek wordt binnen 3 maanden na het verstrijken van de in lid 5 (i) van dit artikel genoemde termijn ingediend. Ingeval van een Ernstige Overtreding is deze termijn 6 maanden. Ook indien naar het oordeel van het Loket om een andere gegronde reden een uitspraak over de dienstverlening of gedraging(en) van de overtredende Partij gewenst is, bijvoorbeeld vanwege het feit dat de dienstverlening of gedraging bij herhaling niet voldoet aan de Gedragcode, zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving binnen 3 maanden na de laatste overtreding. Ingeval van een Ernstige Overtreding is deze termijn 6 maanden, zoals verder bepaald in artikel 34 en 35 van deze Gedragcode. Ook indien naar het oordeel van het Loket een uitspraak van de Commissie Handhaving niet of niet afdoende wordt nageleefd kan het Loket een verzoek tot Handhaving indienen bij de Commissie Handhaving.
8. Voorts kan het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht (en) die ingevolge lid van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven een spoedprocedure aanhangig maken bij de Reclame Code Commissie (RCC). Het Loket dient op basis van de opdracht voornoemd een klacht in bij de RCC omdat het Loket van oordeel is dat de Reclamecode door de vermeende overtredende Partij wordt overtreden. De vermeende overtredende Partij en het Loket verbinden zich om bij de eerst volgende beschikbare datum van de zitting bij de Reclame Code Commissie aanwezig te zijn om de klacht c.q. het verweer nader toe te lichten. Zowel het Loket als de vermeende overtredende Partij verplichten zich om de RCC zo spoedig als mogelijk te voorzien van informatie c.q. relevante schriftelijke stukken zodat de RCC op basis van goede voorlichting een beslissing kan nemen. De uitspraak van de Reclame Code Commissie zal binnen 3 werkdagen na de zitting schriftelijk worden gegeven en zal gelden als "uitvoerbaar bij voorraad". Dit betekent dat in geval de RCC bevestigt dat de vermeende overtredende Partij de Reclamecode heeft overtreden, de gewraakte uiting(en), en alle andere uitingen van de overtredende Partij, die in de kern gelijk zijn aan de gewraakte uiting(en), met directe ingang niet meer word(en)(t) geopenbaard. Tegen de beslissing van de RCC kan binnen 7 dagen na dagtekening van de

uitspraak beroep worden ingesteld bij het College van Beroep (CVB). Voor de procedure bij het CVB gelden de zelfde voorwaarden als die worden gesteld bij de RCC. Indien blijkt dat de overtredende Partij geen onmiddellijk gevolg geeft aan de beslissing van de RCC, zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving. Een dergelijk verzoek wordt ingediend bij de Commissie Handhaving uiterlijk vier weken nadat het Loket heeft geconstateerd dat de uitspraak van de Reclame Code Commissie niet wordt nageleefd.

9. Deelnemers van de Stichting kunnen binnen dertig dagen na een ingevolge lid 5 of 12 van dit artikel door het Loket gegeven oordeel tegen het oordeel van het Loket in beroep bij de Commissie Handhaving. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket, dient deze Partij Deelnemer te zijn van de Stichting en kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket en deze Partij geen Deelnemer is van de Stichting, kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting tegen betaling van een jaarlijks door de Stichting te bepalen vergoeding.
10. Het Loket kan naar eigen inzicht doch binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving, log gegevens en/of marketing uitingen en/of weblogs opvragen bij Partijen voor onderzoek naar mogelijke overtredingen van de Gedragcode. Onder log gegevens wordt o.a. verstaan aanmeldberichten, afmeldberichten, server logs, ontvangen Content, het Bevestigingsscherm en indien van toepassing de gerelateerde berichtengeschiedenis van het gratis informatieve SMS verkeer (dienst, tijdstip, datum, mobiel nummer en de inhoud) in relatie tot een Eindgebruiker. Partijen zijn verplicht deze informatie binnen 2 werkdagen aan te leveren. De Content Providers borgen dat de Eindgebruikers – indien en voor zover deze informatie persoonsgegevens van Eindgebruikers bevat – ermee hebben ingestemd dat deze gegevens voor het in dit artikel beschreven doel aan het Loket verstrekt kunnen worden.
11. Een Operator kan in geval van een Ernstige overtreding van de Gedragcode rechtstreeks een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving.
12. In geval van overeenstemming tussen het Loket en de Operators met betrekking tot een Ernstige overtreding kan het Loket de overtredende Partij sommeren om binnen 2 werkdagen te stoppen met het promoten van de betreffende Dienst, de betreffende Dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers), de betreffende Dienst af te sluiten en/of gebruikers van de Dienst te informeren over een refund mogelijkheid. In het geval dat de overtredende Partij geen gehoor geeft aan de sommatie van het Loket is de Dienstverlener verplicht gehoor te geven aan het verzoek de betreffende Dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers) danwel de betreffende Dienst af te sluiten. De Dienstverlener is hiertoe verplicht binnen 2 werkdagen nadat deze het verzoek van het Loket ontvangt. Indien de overtredende Partij het oneens is met het besluit van het Loket en de Operators kan de overtredende Partij beroep aantekenen bij de Commissie Handhaving conform lid 9 van dit artikel. In het geval dat de overtredende Partij beroep aantekent zal worden afgezien van de eventuele sommatie tot het informeren van de gebruikers van de SMS-Dienst over een refund; deze mogelijkheid behoort dan tot de mogelijke uitspraak van de Commissie Handhaving. Indien gewenst kan het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving binnen vier weken na sommatie.

13. Als in dit artikel wordt gesproken over 'de twee werkdagen termijn' gaat deze termijn in om middernacht op de eerstvolgende werkdag. Ter illustratie: als op 2 februari om 14:12 uur een verzoek wordt verstuurd door het Loket, dan gaat de termijn in op 3 februari om 00:00 uur.

Artikel 34 Commissie Handhaving

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

Artikel 35 Taken en bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie heeft als taak om op verzoek van het Loket, een Operator of een Partij die beroep aantekent tegen het oordeel van het Loket op grond van artikel 33 lid 9 van de Gedragcode, te oordelen over een door het Loket behandelde gedraging van een Partij of één of meer natuurlijke personen die verbonden zijn danwel geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of hebben bepaald van deze Partij. Zij bepaalt of de gedraging in strijd is met de Gedragcode en zal, indien de Commissie tot het oordeel komt dat dit het geval is, een passende sanctie opleggen aan de overtredende Partij overeenkomstig het tweede lid van dit artikel.
2. De Commissie legt alleen een sanctie op indien de Commissie ervan overtuigd is dat er sprake is van overtreding van de Gedragcode en de procedure van artikel 33 van de Gedragcode is gevolgd.
3. In afwijking van het tweede lid kan de Commissie ook een strafmaatregel opleggen indien overtredingen van de Gedragcode wel op eerste aanzegging ongedaan zijn gemaakt, maar er sprake is van een Ernstige overtreding en/of het meerdere malen overtreden van de Gedragcode door de overtredende Partij of één of meer natuurlijke personen bedoeld in lid 1 van dit artikel, zodanig dat het overtreden een structureel karakter krijgt.
4. De Commissie kan als strafmaatregel, afzonderlijk of in combinatie:
 - a. een berisping uitspreken;
 - b. een boete opleggen tot een maximum van € 100.000,- per geconstateerde overtreding;
 - c. verbieden om bepaalde diensten gedurende een bepaalde periode aan te bieden;

- d. verbieden dat een rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die daar als bestuurder aan is verbonden, gedurende een bepaalde periode Diensten aan Eindgebruikers mag aanbieden (zwarte lijst);
 - e. verplichten om rectificaties te plaatsen;
 - f. verplichten tot het vergoeden van aantoonbaar geleden schade;
 - g. een last onder dwangsom opleggen in geval de overtreder de strafmaatregel niet tijdig naleeft;
 - h. andere maatregelen nemen die zij proportioneel en gepast acht.
- De Commissie kan daarnaast bepalen dat de kosten van de behandeling van het verzoek worden vergoed door de Partij of Partijen die binnen de strafmaatregel als overtreder(s) is/zijn aangemerkt, met een maximum van € 4.500,-.
5. Uitspraken van de Commissie zijn bindend voor alle Partijen bij de Gedragcode. Een uitspraak van de Commissie is een bindend advies. Van arbitrage in de zin art. 1020 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is geen sprake.
 6. Het Loket ziet toe op naleving van de uitspraak van de Commissie.
 7. Uitspraken van de Commissie worden gepubliceerd op de website van de Stichting, rekening houdend met de eisen van bedrijfsvertrouwelijkheid.
 8. De Commissie onthoudt zich van het geven van een oordeel of het opleggen van een straf indien het verzoek daaraan voorafgaand wordt ingetrokken.
 9. De Commissie stelt een Reglement Handhaving Gedragcode op dat aan de Partijen bij de Gedragcode is bekend gemaakt. Het Reglement beschrijft onder meer de procedure en de termijnen die door de Commissie worden gehanteerd alvorens tot een uitspraak te komen. De procedure voldoet aan de redelijke eisen van transparantie, objectiviteit en non-discriminatie.

Artikel 36 Boetes en refunds (compensatie voor Eindgebruikers)

1. Een door de Commissie overeenkomstig artikel 35 lid 4 opgelegde boete, dient binnen een termijn van 14 dagen na bekendmaking van de uitspraak aan de Stichting te worden betaald op het bankrekeningnummer van de Stichting in Amsterdam. Indien de boete niet uiterlijk 30 dagen na aanmaning is bijgeschreven op de rekening van de Stichting, wordt de boete verhoogd met 25%.
2. De Dienstverlener zal op verzoek van het Loket onmiddellijk de uitbetaling opschorten van betalingen die hij verschuldigd is aan de Content Provider en een eventuele boete, na een schriftelijk verzoek van het Loket, binnen een termijn van 4 maanden aan de Stichting voldoen door verrekening van de boete met de aan de Content Provider verschuldigde bedragen. Indien de aan de Content Provider verschuldigde bedragen lager zijn dan de financiële verplichtingen die de Commissie aan de Content Provider heeft opgelegd (bijv. boete of refund) dient de Dienstverlener slechts het totaal van de verschuldigde bedragen aan de Stichting te voldoen en blijft de Content Provider verantwoordelijk voor betaling van het resterende bedrag. Indien de Content Provider is aangesloten bij meerdere Dienstverleners, zal het Loket bepalen welke Dienstverlener(s) zij een verzoek doet tot opschorting als voornoemd.
3. Indien de Commissie in haar uitspraak aan de Content Provider oplegt dat zij Eindgebruikers compenseert en voor zover de Operator de Eindgebruiker niet compenseert - in de mate en reikwijdte zoals geformuleerd in de uitspraak - kan het Loket de Dienstverlener opdragen de Eindgebruikers via SMS op de hoogte stellen van de compensatiemogelijkheid via de website van de Stichting. Voor zover toereikend, zal de compensatie aan de Eindgebruikers worden betaald door

de Dienstverlener uit het aan de veroordeelde Content Provider verschuldigde bedrag uit hoofde van de levering van diensten. De Dienstverlener is gerechtigd de redelijkerwijs gemaakte kosten voor de uitvoering van de compensatie bij de veroordeelde Content Provider in rekening te brengen.

4. Om bovengenoemde boete- en compensatie processen zorgvuldig uit te kunnen voeren, zal de Dienstverlener :
 - a. na schriftelijk verzoek van het Loket, maximaal 6 weken voordat het Loket ten aanzien van het handelen van een Content Provider een verzoek tot handhaving bij de Commissie Handhaving indient conform artikel 33 lid 7 van de Gedragscode, de aan deze Contentprovider te betalen gelden onmiddellijk opschorten totdat aan het hieronder sub b van dit artikel bepaalde is voldaan en het Loket voorzien van een overzicht van ingehouden gelden. Het Loket dient de Content Provider ervan op de hoogte te stellen dat de Dienstverlener is verzocht betalingen op te schorten.
 - b. nadat de Content Provider een opgelegde boete conform artikel 35 lid 4 van de Gedragscode heeft voldaan, uitvoering heeft gegeven aan een opgelegde sanctie tot compensatie van Eindgebruikers of indien geen boete of sanctie is opgelegd, de opgeschorte betalingen na schriftelijk verzoek van het Loketvrijgeven;
 - c. tot een maximum bedrag van € 25.000,- garant staan voor het betalen van de boete en het schadeloos stellen van Eindgebruikers indien naar het oordeel van de Commissie Handhaving sprake is van een Ernstige Overtreding door een Content Provider.

HOOFDSTUK VII Slotbepalingen

Artikel 37 Inwerkingtreding van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode treedt in werking op 1 januari 2018.

Artikel 38 Wijziging van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode kan alleen worden gewijzigd indien ten aanzien van een voorstel tot wijziging van de Gedragscode:
 - a. het stemquorum is gehaald waarbij minimaal 50% van alle Deelnemers haar stem tijdig moet hebben uitgebracht, ongeacht of de stem van de individuele Deelnemer voor of tegen het wijzigingsvoorstel is en ongeacht in welke categorie de Deelnemer valt (hierna 'Stemquorum'), en,
 - b. de uitslag van de stemming groter of gelijk is aan 0,6 waarbij de stemming als volgt tot stand komt:
 - i. de drie categorieën Deelnemers zoals beschreven in artikel 39 van deze Gedragscode hebben ieder 1/3 stem ("Stem");
 - ii. indien 1 van de 3 categorieën geen Stem uitbrengt doordat geen der Deelnemers in deze categorie voor of tegen het voorstel stemt, wordt het Stemaandeel van de categorie gelijkelijk verdeeld over de 2 andere categorieën, waardoor hun stem 1/2 per categorie bedraagt;

- iii. binnen iedere categorie wordt de Stem verdeeld conform de actieve voor- en tegenstemmers binnen de categorie, waarbij iedere actief stemmende Deelnemer een gelijk aandeel heeft in de uiteindelijke Stem van de categorie (niet uitgebrachte stemmen resulteren derhalve niet in stemmen tegen het wijzigingsvoorstel).
- iv. indien de optelling van Stemmen groter is dan 0,6, wordt de wijziging aangenomen.

Een voorbeeld:

Categorie 1 (Operators):

indien 3 van de 5 Deelnemers binnen deze categorie Operators een stem uitbrengen, 2 vóór wijziging zijn, 1 tegen wijziging en 2 leden stemmen niet, betekent dit dat de Stem van deze categorie $2/3 \times 1/3 = 0,222$ is;

Categorie 2 (Dienstverleners):

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

Categorie 3 (Content Providers):

indien 4 van de 4 Deelnemers binnen deze categorie stemmen, 2 vóór en 2 tegen het voorstel, dan betekent dit dat de Stem van deze categorie $2/4 \times 1/3 = 0,166$ is;

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

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

Artikel 39 Categorieën Deelnemers

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

- Categorie 1: Operators ofwel andere partijen, indien deze eigen Diensten of Diensten van Dienstverleners faciliteren en in rekening brengen bij

Eindgebruikers, waaronder mobiele en vaste netwerkaanbieders voorzover zij Diensten bieden aan Eindgebruikers en/of Service Providers, voor zover zij Diensten bij hun Eindgebruikers in rekening brengen, hetzij expliciet, hetzij als gevolg van de doorwerking van deze Gedragscode in hun overeenkomst met de operator;

- Categorie 2: Dienstverleners;
- Categorie 3: Content Providers.

Om Deelnemer te worden is aanmelding bij en acceptatie door de Stichting vereist.

Artikel 40 Secretariaat van de Gedragscode

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

Artikel 41 Geschillenprocedure

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

Bijlage 1: Verplichte informatie bij registratie Content Providers

a. Bedrijf:

- Naam van het bedrijf (juridische naam) #
- Adres van vestiging en geografisch adres indien dit afwijkt van het adres van vestiging #
- Naam, e-mailadres geboortedatum en kopie ID van de tekenbevoegde personen
- KVK nummer (indien van toepassing) #
- Handelsnamen #
- BTW identificatienummer #

b. Privé personen (indien niet geregistreerd bij de KvK)

- Volledige naam #
- Geboortedatum #
- Woonadres #
- Copy ID
- BTW identificatienummer

c. Uiteindelijke belanghebbende*

- Volledige naam #
- Geboortedatum
- Copy ID

d. Contactpersoon voor Stichting

- Volledige naam
- Functie
- Telefoon
- E-mailadres

e. Contactgegevens voor handhaving door het Loket

- Volledige naam #
- Functie #
- Telefoon #
- E-mailadres #

Tevens dient de entiteit die zich registreert, expliciet akkoord te gaan met de Gedragcode en de bijzondere reclamecode(s) die middels een hyperlink zijn in te zien.

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

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

Deze informatie wordt gedeeld met de Dienstverlener, zie artikel 11.

Bijlage 2: Verplichte informatie Dienstenoverzicht

- a. Naam en voornaamste kenmerken van de Dienst;
- b. Tarief;
- c. Frequentie en tijdseenheid, indien van toepassing;
- d. Datum en tijdstip van het afnemen van de Dienst(en);
- e. Op welke wijze de Eindgebruiker zich kan afmelden voor de Dienst, indien van toepassing;
- f. De naam waarmee de Content Provider van de Dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam danwel merknaam);
- g. Het nummer waarmee de Content Provider van de Dienst staat ingeschreven bij de Stichting.
- h. Een link naar de website van de Dienst (www.XYZ.nl)
- i. Een link naar het bevestigingsscherm, indien van toepassing
- j. De shortcode, indien van toepassing.
- k. Een link naar de website van de Content Provider die leidt naar correcte en adequate informatie op de website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld:
 - het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten);
 - het e-mailadres van de helpdesk;
 - het adres van vestiging en, indien dit afwijkt van het adres van vestiging, het bezoekadres;
 - het KvK- en BTW nummer;
 - de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam danwel merknaam);
 - het registratienummer van de Content Provider bij de Stichting;
 - Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.
- l. Contactgegevens van de helpdesk van de Content Provider, tenminste een e-mailadres en/of Nederlands telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten).

Bijlage 3: Lijst met toegestane afkortingen

Woorden die niet afgekort mogen worden:

Abonnementdienst
Abonnement
Stop / Stoppen
Afmelden
Kost / Kosten
Dag
Download
Downloadkosten
Kosten
SMS
Per verzonden bericht
Per ontvangen bericht
Wallpaper
Ringtone
Realtone
Sound
Item
Produkt
Info
Help

Afkortingen die gebruikt mogen worden:

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

Voorbeelden van afkortingen die NIET gebruikt mogen worden:

/o.b. (per ontvangen bericht)
/b. (per bericht)
p.w. (per week)
pob en p.o.b.
pvb en p.v.b.
pb en p.b.
pw

Bijlage 4: Format Bevestigingsscherm Eenmalige Dienst

Het Bevestigingsscherm dient schermvullend in een eigen window getoond te worden, waarbij minimaal de onderstaande items 1 t/m 9 zonder scrollen zichtbaar zijn. I-framing van het Bevestigingsscherm is niet toegestaan.

1	Logo / Merknaam
1a	Betalen via uw mobiele telefoonrekening.
2	Dienstnaam: Your Content
3	Prijs: € 5,00
4	Type: Eenmalige betaling
5	Voor: Onbeperkte toegang voor 1 dag Levering dienst: Direct na bestelling
6	<div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">Betalen</div> <div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px; margin-left: 20px;">Annuleren</div>
7	Helpdesk: Help
8	Het afnemen van deze dienst houdt in dat je afstand doet van je herroepingsrecht.
9	Prijs is incl. BTW en ex. kosten mobiel internet. Jonger dan 18 jaar? Vraag toestemming ouders.
10	Ik ga akkoord met de voorwaarden (privacy) voorwaarden
11	Meer info over betalingen via de mobiele telefoonrekening vindt je op payinfo.nl
12	Gedragcode voor betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten van toepassing
13	Aanbieder: Identiteit en (indien van toepassing) handelsnaam Geografisch adres (adres waar aanbieder feitelijk kantoor houdt) Telefoonnummer Faxnummer (indien beschikbaar) E-mailadres
14	Klik hier om deze pagina op te slaan
15	Geschikte mobiele apparaten

1. Het logo van de Stichting conform het Template of het goedgekeurde logo van de Dienst of Content Provider of de merknaam in banner format.
- 1.a Bij een afwijkend format wordt conform het Template eveneens een tagline getoond. Dit betreft de tekst "Betalen via uw mobiele telefoonrekening".

2. Vermelding "Dienstnaam:" de naam van de Dienst of het product. Hier dient tevens uit te blijken welke content categorie het betreft zoals games, ringtones, dance ringtones, wallpapers, video, chat etc. De naam van de Dienst en/of de omschrijving van het product dient consequent in lijn te zijn met het logo en merknaam van de site en ook met het aan het Bevestigingsscherm voorafgaande scherm of schermen, waarin de Eindgebruiker wordt uitgenodigd tot het doen van een aankoop.
3. Vermelding van de "Prijs:" de prijs in Euro's, bijv €1,50
4. Vermelding van de tekst "Eenmalige betaling".
5. Vermelding van de tekst "Voor:" gevolgd door een vermelding van de hoeveelheid in aantal en/of duur van de aankoop.
6. De betalen en annuleren button conform het Template.
7. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende(bereikbaarheids)gegevens staan vermeld:
 - a. het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten),
 - b. het e-mailadres van de helpdesk,
 - c. het bezoekadres en
 - d. het KvK- en BTW nummer alsmede
 - e. de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK
 - f. (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam danwel merknaam).
 - g. Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer, alsmede het land van de betreffende KvK.
8. Vermelding van de volgende tekst conform de Template: Het afnemen van deze dienst houdt in dat je afstand doet van je herroepingsrecht.
9. Vermelding van de volgende tekst conform de Template: "Prijs is incl. BTW en ex. kosten mobiel internet. "Jonger dan 18 jaar? Vraag toestemming ouders".
10. Vermelding van de tekst "Ik ga akkoord met de voorwaarden" gevolgd door de link naar de (privacy)voorwaarden, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Dienstverlener en de Content Provider.
11. Vermelding van de volgende tekst conform de Template: "Meer info over betalingen via de mobiele telefoonrekening vind je op payinfo.nl".
12. Link naar de Gedragscode.
13. Vermelding van de "Aanbieder:" de naam waarmee de Content Provider van de Dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam), alsmede de overige gegevens zoals opgenomen in bovenstaand format.
14. Link "Klik hier om deze pagina op te slaan". Deze pagina dient door een Eindgebruiker te kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Een scherm waarop een e-mail adres ingevuld kan worden door de Eindgebruiker waarna de inhoud van het Bevestigingsscherm per email wordt verstuurd naar de Eindgebruiker is ook in overeenstemming met deze code.
15. Link naar een lijst waarin vermeld is welke apparaten geschikt zijn voor gebruik van de Dienst. Link naar een lijst is niet nodig wanneer de Dienstverlener kan garanderen dat hij de Eindgebruiker alleen Content stuurt die geschikt is voor het apparaat van de Eindgebruiker.

Bijlage 5: Format Bevestigingsscherm Abonnementdienst

Hetzelfde als het Bevestigingsscherm voor Eenmalige Mobiel Internet (**bijlage 4**), behalve dat:

- achter "Type" wordt vermeld: Abonnement;
achter "Voor" wordt vermeld: de hoeveelheid in aantal en/of duur van de aankoop.
Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:
Voor: 3 items per week
Voor: 5 credits per maand
Voor: onbeperkte downloads per maand
Voor: onbeperkte toegang per week
- achter "Dienstnaam": Bij abonnementen waarbij een eerste periode gratis is, wordt hier tevens de ingangsdatum vermeld, bijvoorbeeld: betaling start op: 1-4-2015.
- na "Voor" dient, indien van toepassing, een vermelding te worden toegevoegd van de minimale duur van het abonnement, bijvoorbeeld als volgt: "minimale duur: 1 week."
- de vermelding van de prijs als volgt gebeurt:
De prijs in Euro's, bijv €1,50.
De prijs dient op weekbasis vermeld te worden.
Indien de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs op maandbasis benoemd te worden.

Tarifering per click is nadrukkelijk niet toegestaan.

Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:

Prijs: € 5,00 per week

Prijs: € 5,00 per maand

Prijs: € 10,00 per maand

Prijs: € 5,00 per week

Bijlage 6: Format Bevestigingsscherm Goedgekeurde Eenmalige Dienst

Het Bevestigingsscherm Goedgekeurde Dienst dient schermvullend in een eigen window getoond te worden, waarbij minimaal de onderstaande items 1 t/m 9 zonder scrollen zichtbaar zijn. I-framing van het Bevestigingsscherm is niet toegestaan.

1	< Terug	Betalen via uw mobiele telefoonrekening.
2a	Brand / dienstnaam	
2b	Promotionele uiting	
2c	Content type / categorie	
3	Prijs: € 5,00	
4	Type: Eenmalige betaling	
5		
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Betalen</div>	
7	Helpdesk: Help	
8	Het afnemen van deze dienst houdt in dat je afstand doet van je herroepingsrecht.	
9	Prijs is incl. BTW en ex. kosten mobiel internet. Jonger dan 18 jaar? Vraag toestemming ouders.	
10	Ik ga akkoord met de voorwaarden (privacy) voorwaarden	
11	Meer info over betalingen via de mobiele telefoonrekening vindt je op payinfo.nl	
12	Gedragscode voor betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten van toepassing	
13	Aanbieder: Identiteit en (indien van toepassing) handelsnaam Geografisch adres (adres waar aanbieder feitelijk kantoor houdt) Telefoonnummer Faxnummer (indien beschikbaar) E-mailadres	
14	Klik hier om deze pagina op te slaan	
15	Geschikte mobiele apparaten	

1. De tekst terug conform template en de tekst "Betalen via uw mobiele telefoonrekening"..
2.
 - a. Vermelding van de naam van de Dienst of het product. De naam van de Dienst en/of de omschrijving van het product dient consequent in lijn te zijn met het logo en merknaam van de site en ook met het aan het Bevestigingsscherm voorafgaande scherm of schermen, waarin de Eindgebruiker wordt uitgenodigd tot het doen van een aankoop.
 - b. Promotionele uiting
 - c. De content categorie het betreft zoals games, ringtones, dance ringtones, wallpapers, video, chat etc.
3. Vermelding van de "Prijs:" de prijs in Euro's, bijv €1,50
4. Vermelding van de tekst "Eenmalige betaling".
5. De betalen button conform het Template.

De overige elementen zijn gelijk aan hetgeen vermeld in bijlage 4.

Bijlage 7: Format Bevestigingsscherm Goedgekeurde Abonnementdienst

Hetzelfde als het Bevestigingsscherm Goedgekeurde Dienst (**bijlage 6**), behalve dat:

- achter "Type" wordt vermeld: Abonnement;
Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:
Voor: 3 items per week
Voor: 5 credits per maand
Voor: onbeperkte downloads per maand
Voor: onbeperkte toegang per week
- achter "Dienstnaam": Bij abonnementen waarbij een eerste periode gratis is, wordt hier tevens de ingangsdatum vermeld, bijvoorbeeld: betaling start op: 1-4-2015.
- de vermelding van de prijs als volgt gebeurt:
De prijs in Euro's, bijv €1,50.
De prijs dient op weekbasis vermeld te worden.
Indien de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs op maandbasis benoemd te worden.

Tarifering per click is nadrukkelijk niet toegestaan.

Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:

- Prijs: € 5,00 per week
- Prijs: € 5,00 per maand
- Prijs: € 10,00 per maand
- Prijs: € 5,00 per week

Bijlage 8: Format Welkomstscherf

Logo / merknaam	1
De aanmelding op 'dienstnaam' is gelukt.	2
Ga verder	3
Voor een overzicht van alle betalingen en afmelden ga naar: www.payinfo.nl	4
(privacy)voorwaarden	5
Helpdesk: www.hollandbv.nl	6

1. Het logo van Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format.
2. De tekst "De aanmelding op 'dienstnaam' is gelukt".
3. Keuze button "Ga Verder" welke als link naar een vervolg pagina van de Dienst verwijst. Het verder gaan mag niet worden bepaald of beïnvloed door een aflopende timer.
4. Een verwijzing naar de (mobiele) internet pagina als bedoeld in artikel 12, eerste lid van deze Gedragcode, met daarbij de vermelding dat daar ook de afmeldinformatie en overzicht van betalingen beschikbaar is.
5. Link naar (privacy) voorwaarden en condities, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Dienstverlener en de Content Provider.
6. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld: het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten), het e-mailadres van de helpdesk, het bezoekadres en het KvK- en BTW nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de kvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.

Bijlage 9: Format Afmeldscherm

Logo / merknaam	1
Afmelden van abonnement:	2
Dienstnaam: 'dienstnaam'	3
Prijs per week: € 5,00	4
Naam content provider: Holland BV (12logo)	5
Klik op "akkoord" om de afmelding van de abonnementsdienst te bevestigen	6
Akkoord Annuleren	7
Helpdesk: www.hollandbv.nl	8
Terug	9

1. Het logo van de Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format.
2. Vermelding dat het abonnement op de Dienst wordt opgezegd.
3. Vermelding van de dienstnaam. Hier dient tevens uit te blijken welke content categorie het betreft zoals games, ringtones, dance ringtones, wallpapers, video, chat etc.
4. De prijs van de Dienst dient op weekbasis te worden vermeld. In het geval de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs en het aantal Content items op maandbasis benoemd te worden.
5. De naam waarmee de Content Provider van de dienst staat ingeschreven in de kvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam).
6. Vermelding: "Klik op "Akkoord" om de afmelding van de abonnementsdienst te bevestigen".
7. Zie met betrekking tot de regels die gelden voor de "akkoord"- en "annuleren"- de regels die op grond van het Template gelden voor de "betalen"- en "annuleren" button.
8. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens vermeld staan: het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten), het e-mailadres van de helpdesk, het vestigingsadres en het KvK- en BTW nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.
9. Terug link naar de voorgaande mobiele internet pagina.

Bijlage 10: Format Afmeldbevestigingsscherm

Logo / merknaam	1
De afmelding op 'dienstnaam' is gelukt.	2
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Ga verder</div>	3

1. Het logo van de Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format.
2. De tekst "De afmelding van 'dienstnaam' is gelukt".
3. Keuze button "Ga Verder".