

Hotlines - Overcharged Telephone Numbers: are you in compliance?

The « Chatel Law » dated January 3, 2008 became fully applicable on June 1, 2008 and introduces two major provisions relating to overcharged telephone numbers on hotlines offered by for electronic communications services providers and distance selling companies.

From June 1, 2008, electronic communications services providers shall guarantee that when customers call their support services - or « hotlines » - their wait time will remain free of charge. They can only charge more on the communication from the time customers' calls are effectively answered by someone who starts processing their request.

As for distance selling companies, they must, from June 1, 2008, offer to their customers a number billed as a national call for their hotlines. Indeed, customers must bear no additional cost to that of a national call to follow up their orders, exercise their right of withdrawal or exercise their warranties.

Non-compliance with these provisions will put companies at risk of a € 7,500 fine. In case of a subsequent offence, the fine is fixed at €15,000.

Competent authorities are expected to remain attentive regarding the enforcement of these provisions. To comply with the « Chatel law », it is therefore necessary to promptly implement a hotline number at a cost not higher than that of a national call.

This communication is provided for your information only and is not intended to constitute professional advice as to any particular situation. The specific advice of legal counsel is recommended before acting on any such matter. Permission is granted to circulate this alert, but only with all relevant information and disclaimer.

Should you need guidance or details, please contact Fabrice Perbost (Partner in Technology/ Intellectual Property/ Commercial/ Media Department) at fperbost@kahnlaw.com.

About Kahn & Associés :

Founded in 1988, Kahn & Associés is an independent law firm with a team of highly skilled lawyers who have a wide range of training and expertise enabling it to advise clients in France and internationally, for their business law needs. The firm's clients are French companies and multinational businesses primarily from the US, but also from all over Europe and Israel. Most clients are highly innovative businesses which are in the following industry sectors: information technology, telecom, Internet, medias, luxury industry and life science.

Numéros Surtaxés : êtes-vous en conformité ?

La loi Chatel du 3 janvier 2008 est entrée en vigueur le 1er juin 2008 et avec elle, deux dispositions majeures relatives aux numéros de téléphones surtaxés pour les fournisseurs de services de communications électroniques et les entreprises de vente à distance.

Les fournisseurs de services de communication électronique doivent désormais garantir la gratuité du temps d'attente du consommateur lorsque celui-ci appelle le service d'assistance dit « hotline ». La gratuité s'impose tant que le consommateur n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

Les entreprises de vente à distance doivent, quant à elles, offrir à leurs consommateurs un numéro de services non surtaxé. Le consommateur ne doit supporter aucun coût supplémentaire au coût d'un appel national pour suivre l'exécution de sa commande, exercer son droit de rétractation ou faire jouer sa garantie.

En cas de non-conformité, les entreprises encourent une peine d'amende de 7.500 euros et, en cas de récidive, de 15.000 euros.

Les autorités devraient se montrer vigilantes quant à l'application de ces dispositions. Il convient donc d'être en conformité sans délai en mettant en place un numéro au prix d'un appel vers un poste fixe en France métropolitaine.

Ce communiqué est fourni pour votre information seulement et ne constitue pas un conseil ou avis professionnel. Il est recommandé de s'entourer d'un conseil professionnel avant de prendre toute décision relative à un des sujets mentionné aux présentes. Vous êtes autorisés à faire circuler une copie de la présente, sous réserve que la copie que vous feriez circuler comprenne toutes les mentions et informations du présent document.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à contacter Fabrice Perbost (Associé au sein du Département Technologies/ Propriété Intellectuelle/ Commercial/ Media) à l'adresse suivante : fperbost@kahnlaw.com.

À propos du Cabinet Kahn & Associés :

Cabinet français indépendant, fondé en 1988, Kahn & Associés s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire d'avocats permettant d'accompagner les clients tant en France qu'à l'étranger dans la plupart de leurs besoins en droit des affaires

permettant d'accompagner les clients tant en France qu'à l'étranger dans la plupart de leurs besoins en droit des affaires (opérations courantes et exceptionnelles).

Les clients du cabinet sont des sociétés multinationales situées notamment aux Etats-Unis, en Europe et en Israël, et des sociétés françaises intervenant principalement dans les secteurs des technologies de l'information, de l'Internet, des télécoms, des médias, de l'industrie du luxe et des sciences de la vie.

You have the right to access or correct your personal data, you may also oppose the processing of your personal data or demand removal of your personal data from our data base (according to article 38 of the French law «Informatique et Libertés» n° 78-17 dated January 6, 1978 amended). To exercise such right, please send an e-mail to info@kahnlaw.com.

Data controller: Kahn & Associés, SELARL. Purpose of the processing: management of Kahn & Associés Newsletters.

Vous avez le droit d'accéder ou de corriger vos données personnelles ; vous pouvez également vous opposer à l'usage de vos données personnelles ou demander que ces données soient retirées de notre base de données (article 38 de la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 amendée). Pour exercer ce droit, nous vous prions d'adresser un courriel à l'adresse info@kahnlaw.com. Contrôleur des données : Kahn & Associés, SELARL. Usage de vos données : gestion des Newsletters de Kahn & Associés.

Venture Capital Trophy (Trophées du Droit et de la Finance 2004 and 2006) / Information Technology Law Trophy (Trophées du Droit et du Contentieux 2005)

K a h n & A s s o c i é s - L a w O f f i c e s

51, rue Dumont d'Urville 75116 Paris FRANCE - Tel: +33 1 45 01 45 01 Fax: +33 1 45 01 45 00 <http://www.kahnlaw.com>

Branch office : Sophia Antipolis, Côte d'Azur