

Messages texte aux États-Unis – The Campaign Registry (TCR) Comment résoudre les problèmes courants

Valley Bath & Kitchen
Adi Bansal, General Manager
Ravi Beech, Owner
Mission, BC

Environmentally friendly Canadian manufacturer

Programme

1. Trois types de Messages
2. Présence sur le Web requise
3. Politique de confidentialité requise
4. Autorisation de l'opt-out
Désabonnement requis pour tous les
exemples de messages
5. Script de consentement verbal requis



Calgary Heritage Roasting Company
Propriétaires : Jamie Parker et Mike Wenzlawe
Calgary (Alberta)
Prix #AidonsNosPME

Obtention du consentement pour envoyer des messages texte

Conversationnel

« Bonjour, comment allez-vous? »



Consentement implicite ou toute forme de consentement exprès

Le consentement est implicite si le destinataire vous écrit d'abord, ou s'il vous mentionne souhaiter recevoir des messages verbaux ou écrits de votre part.

Informationnel

« Votre commande est en route. »

Toute forme de consentement exprès

Le consentement peut être octroyé verbalement ou par écrit, et il doit être consigné. Les messages doivent contenir un libellé indiquant une possibilité de désabonnement.

Promotionnel

« Vous pouvez économiser 10 % cette semaine. »

Consentement exprès et consigné

Le consentement doit être écrit et consigné/enregistré à titre de preuve de l'inscription du destinataire. Les messages doivent contenir un libellé indiquant une possibilité de désabonnement.

TELUS traite tous les messages envoyés comme des messages de confiance, ce qui signifie qu'aucun changement n'est apporté à la façon dont vos destinataires reçoivent vos messages texte ni aux mesures supplémentaires qu'ils doivent prendre.

Entreprises visées par une interdiction

Toutes les entreprises qui inscrivent une campagne TCR, peu importe son type, **doivent maintenant avoir une présence sur le Web**. Il peut s'agir d'un site Web d'entreprise, ou d'une page Facebook établie. **Les entreprises qui ne fournissent pas la preuve d'une présence sur le Web seront probablement rejetées.**

Formulaires de site Web

Si un site Web dispose d'un formulaire de contact qui demande un numéro de téléphone, **une case de désabonnement facultatif par SMS doit être présente**. Des formulaires Web qui n'en contiennent pas entraîneront probablement le rejet de la campagne de l'entreprise.



Formulaire Web sur un site Web

Tout site Web contenant un formulaire de contact qui nécessite un numéro de téléphone doit inclure une case d'inscription par SMS. Les campagnes qui ne respectent pas cette règle seront rejetées.

Exemple d'erreur :

Unfortunately, your SMS TCR registration was rejected for the following reason(s):

- **Opt-In language required on website if its intake form is used to collect phone numbers**

Entreprises visées par une interdiction

Les entreprises sont maintenant tenues d'établir un lien vers une **politique de confidentialité** à partir de leur site Web, qu'elles recueillent ou non des numéros de téléphone sur ce dernier.

La **politique de protection de la vie privée** doit clairement, d'une manière facilement compréhensible, informer les consommateurs des renseignements personnels qui sont recueillis, de la façon dont ils sont utilisés et de la façon dont ils sont communiqués.

La politique doit également **indiquer clairement que les numéros d'inscription par SMS et les numéros de téléphone aux fins des SMS ne sont pas partagés**. Si ce n'est pas clairement indiqué, l'inscription sera rejetée.



Une politique de confidentialité conforme est requise

Une politique de confidentialité conforme doit expliquer clairement comment l'information est recueillie et utilisée. Elle doit explicitement indiquer que toute information recueillie pour le consentement lié aux messages texte, y compris les numéros de téléphone, ne sera pas partagée avec des tiers ou des sociétés affiliées.

Erreur :

- **Compliant privacy policy is required on website.**

Exemple de politique de confidentialité et de modalités et Services

Pour toutes les méthodes d'obtention du consentement, vous devez fournir un lien vers votre politique de confidentialité qui comprend :

Une déclaration claire indiquant que les informations obtenues dans le cadre du processus de consentement par messagerie texte avec accusé de réception ne seront pas partagées avec des tiers.

Comment vos informations utilisateur sont utilisées, collectées et partagées.

La section des conditions d'utilisation de la politique de confidentialité ou configurée en tant que page autonome doit inclure :

Informations sur les types de messages que l'assuré peut s'attendre à recevoir.

Exemples:

Clients et invités : mises à jour concernant vos commandes, vos livraisons ou d'autres informations pertinentes.

Divulgations de protection essentielle dans les messages :

La fréquence des messages peut varier.

Des frais peuvent s'appliquer pour les messages et les données.

Vous pouvez vous désinscrire à tout moment en envoyant « STOP » par message texte.

Pour obtenir de l'aide, envoyez « AIDE » par message texte ou visitez notre [Politique de confidentialité adresse URL] et [modalités de service adresse URL].

Permettre le désabonnement

Les destinataires ont le droit de se désabonner d'un fil conversationnel ou de retirer leur consentement à tout moment.

Ils doivent avoir la possibilité de se désabonner par texto, en utilisant des mots courants comme **ARRÊT** et **SE DÉSABONNER**.

À l'heure actuelle, TELUS ne gère pas les désabonnements. Bien que plusieurs fournisseurs et agrégateurs bloquent automatiquement les demandes de désabonnement, il incombe toujours à l'expéditeur de retirer les usagers désabonnés de sa liste.



La formulation du refus ne figure pas dans les spécimens de messages.

Les fournisseurs de services mobiles nécessitent un libellé de refus dans les spécimens de messages, comme « Pour vous désabonner, répondez ARRÊT ». Nous vous recommandons d'ajouter cela aux trois spécimens de messages.

Erreur :

- **Opt-Out language missing from sample messages**

Example #1

Dear client here is the additional information you requested. To Opt-out of SMS reply STOP

Example #2

Texting my family member. www.msn.com. To Opt-out of SMS reply STOP

Example #3

Dear client friendly reminder that our meeting is scheduled for 2PM today. To Opt-out of SMS reply STOP

Ordonnance de consentement verbal requise

Si vous obtenez un consentement verbal, fournissez le scénario exact utilisé pour demander au client de s'inscrire. Le scénario doit être entré mot pour mot dans la fenêtre de la zone de texte qui s'affiche lorsque vous choisissez Nous leur demandons verbalement dans le formulaire d'inscription TRC.

Par exemple : « Acceptez-vous de recevoir des Textos de [Nom de l'entreprise] ? La fréquence des messages peut varier et des frais peuvent s'appliquer pour les messages et les données. texto AIDE pour obtenir de l'aide. texto STOP pour annuler. Visitez [Politique de confidentialité adresse URL] pour la politique de confidentialité et [URL des conditions] pour les modalités de service.

Erreur : Impossible de vérifier comment vous recevez le consentement des clients. Vos informations d'appel à l'action (appel à l'action) pour que les clients s'inscrivent à votre marque ne sont pas claires ou manquent de détails importants.

Ils nous envoient d'abord un message

- **Ils nous envoient d'abord un message** : Décrivez où vos clients trouvent vos numéros de téléphone pour communiquer avec vous.

Par exemple, la publicité sur un site web (indiquez l'adresse du site web), une carte d'affaires, un dépliant, etc. Ensuite, nous répondons : « En répondant, vous acceptez de recevoir des communications par message texte de (nom de la Marque). La fréquence des messages varie. Des frais peuvent s'appliquer pour les messages et les données. Textez AIDE pour obtenir de l'aide. Textez STOP pour annuler. Visitez [URL de la Politique de confidentialité] pour connaître la politique de confidentialité.