

Obecná pravidla pro poskytování Služeb prostřednictvím Premium SMS a Premium MMS

Kodex verze 4.3



apms

Asociace provozovatelů mobilních sítí

✉ premium@apms.cz 🌐 www.apms.cz

Pracovní skupina Premium Services & mCommerce

premium_sms@o2.com, premium@vodafone.cz, premium@t-mobile.cz

1. 3. 2010

1	ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI.....	3
1.1	ÚČEL.....	3
1.2	SLOVNÍK POJMŮ.....	3
1.3	STRUKTURA SHORT CODE.....	4
1.4	MODEL Y ÚČTOVÁNÍ A ZPOPLATNĚNÍ PR SMS/MMS.....	4
1.4.1	<i>Mobile Originated PR SMS/MMS.....</i>	4
1.4.2	<i>Mobile Terminated PR SMS/MMS.....</i>	4
2	POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SLUŽBÁCH A PR SMS/MMS.....	5
2.1	OBEČNÁ PRAVIDLA.....	5
2.2	INFORMACE O TYPY SLUŽEB (JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY/PŘEDPLATNÉ SLUŽBY).....	5
2.3	CENOVÉ INFORMACE.....	5
2.4	AKTIVACE/DEAKTIVACE SLUŽBY.....	5
2.5	INFORMACE O POSKYTOVATELI SLUŽBY A HELPDESKU.....	5
2.6	DOSTUPNOST SLUŽBY VE VEŘEJNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SÍTÍCH OPERÁTORŮ.....	5
2.7	INFORMACE O KOMPATIBILITĚ MOBILNÍCH TELEFONŮ.....	6
2.8	SOULAD S PLATNÝM PRÁVNÍM ŘÁDEM.....	6
2.9	PŘÍKLADY POŽADOVANÝCH INFORMACÍ V ZÁVISLOSTI NA VYUŽITÉM MEDIU.....	6
2.9.1	<i>Požadované informace v závislosti na využitém médiu – PR SMS/MMS hlasování.....</i>	6
2.9.2	<i>Požadované informace v závislosti na využitém médiu – Logo (Content & aplikace).....</i>	7
2.9.3	<i>Požadované informace v závislosti na využitém médiu – Předplatné Služby MT PR SMS/MMS.....</i>	7
2.10	NÁRAZOVÉ ZÁTĚŽOVÉ AKTIVITY (PEAKOVÉ AKCE).....	8
3	PŘÍŘAZENÍ NEBO ZRUŠENÍ SHORT CODU - ČÍSLOVÁNÍ.....	9
3.1	PROCES PŘÍŘAZENÍ SHORT CODU PRO POSKYTOVATELE.....	9
3.2	PROCES NÁMITKY PROTI PŘÍŘAZENÉMU SHORT CODU.....	9
3.3	PROCES ZRUŠENÍ SHORT CODU.....	9
3.4	ČÍSELNÉ ŘADY PRÉMIOVÝCH ČÍSEL.....	9
3.5	DOSTUPNÉ CENOVÉ HLADINY A JEJICH POUŽÍVÁNÍ.....	10
4	SYNTAXE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM PR SMS/MMS.....	11

4.1	KLÍČOVÁ SLOVA	11
4.2	SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MO SMS/MMS	11
4.3	SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MT PR SMS/MMS	11
4.3.1	<i>MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services)</i>	11
4.3.2	<i>MT PR SMS/MMS jednorázové</i>	12
4.3.3	<i>Univerzální SMS příkaz ke zrušení Služby doručované prostřednictvím MT PR SMS/MMS (STOP)</i>	14
4.3.4	<i>Informační (HELP) SMS</i>	14
4.3.5	<i>Omezení pro Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS</i>	14
5	OCHRANA ZÁKAZNÍKA	16
5.1	VYSVĚTLUJÍCÍ ZPRÁVY	16
5.2	INFORMACE O NABÍZENÝCH EROTICKÝCH SLUŽBÁCH	16
5.3	NEVYŽÁDANÉ ZPRÁVY	16
5.4	SLUŽBY NABÍZENÉ DĚTEM	16
5.5	OCHRANA DAT	16
5.6	VÝHRADA OPERÁTORŮ	16
6	PŘÍLOHA 1 - PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB	17
6.1	PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB; ROZDĚLENÍ EROTICKÝCH SLUŽEB NA „SOFT“ A „HARD“; ZAKÁZANÝ OBSAH SLUŽEB	17
6.2	OBRÁZKY (FOTO, ANIMACE, SKICY, KARIKATURY APOD.).....	17
6.2.1	<i>Soft erotika – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS na Short code s prefixem 909</i>	17
6.2.2	<i>Hard erotika (hard core) – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS Short code s prefixem 909</i>	17
6.2.3	<i>Nelegální obsah Služeb s obsahem erotiky</i>	17
6.3	VIDEO	18
7	PŘÍLOHA 2 – FORMULÁŘ HLÁŠENÍ PEAKOVÉ AKCE	19

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI

1.1 Účel

Tento dokument slouží Zákazníkům (spotřebitelům) k srozumitelnému pochopení fungování Služeb Poskytovatelů objednaných, doručených nebo zaplacených prostřednictvím Premium SMS/MMS. Poskytovatelům, Partnerům/Agregátorům a Operátorům se takto stanovují doporučená pravidla provozování Premium SMS/MMS. Tento dokument byl vytvořen Asociací provozovatelů mobilních sítí vychází ze zkušeností s provozováním Premium SMS/MMS v České republice a zároveň ze zkušeností s podobnými službami v zahraničí.

1.2 Slovník pojmů

APMS	Asociace provozovatelů mobilních sítí
SMS	Short Message Service / služba krátkých textových zpráv;
MMS	Multimedia Message Service / služba multimediálních zpráv;
Služby	jsou služby nebo zboží Poskytovatele poskytované Zákazníkům a objednávané, dodávané nebo placené prostřednictvím Premium SMS/MMS.
Jednorázové Služby	Služby na bázi MO PR SMS/MMS či MT PR SMS/MMS, které mají jednorázový charakter a jsou zpoplatněny jednou či více po sobě odeslanými MO PR SMS/MMS nebo jednou či více po sobě doručenými MT PR SMS/MMS;
Předplatné Služby	Služby na bázi MT PR SMS/MMS, u kterých Zákazník potvrzením objednávky souhlasí s opakovaným poskytováním Služby a které jsou zpoplatněny opakovaně doručovanými MT PR SMS/MMS;
Premium SMS/MMS	SMS/MMS odeslané Zákazníky na určené krátké kódy - Short code - případně Zákazníkům z těchto kódů doručené. Za tyto SMS/MMS účtují Operátoři Zákazníkům stanovenou částku, která je shodná pro Zákazníky všech operátorů a která pokrývá cenu Služby (tj. je běžně vyšší než tarifní cena SMS/MMS). Premium SMS/MMS (dále také PR SMS ; PR MMS , nebo společně PR SMS/MMS) se dále se rozlišují na:
MO PR SMS/MMS	tzv. Mobile Originated PR SMS/MMS; zpoplatněné v okamžiku odeslání zprávy Zákazníkem;
MT PR SMS/MMS	tzv. Mobile Terminated PR SMS/MMS; zpoplatněné v okamžiku přijetí zprávy Zákazníkem
Poskytovatel	Fyzická či právnická osoba, která nabízí a poskytuje Zákazníkům Služby;
Partner/Agregátor	Fyzická či právnická osoba, která se prostřednictvím vlastní veřejné komunikační sítě nebo jinak podílí na poskytování Služeb, ale není přímým Poskytovatelem;
Short code	Krátké kódy s předčíslicí 90z, které mohou nabývat délky 5,7 a 8 číslic a lze z nich určit typ Služby, Poskytovatele a cenu Služby. Správu Short codů koordinuje APMS – viz. tabulka 3.4 Číselné řady Prémiových čísel
Zákazník	je fyzická či právnická osoba, která užívá Služby Poskytovatele a je zároveň zákazníkem (účastníkem) Operátora užívajícím služeb veřejné komunikační sítě Operátora.;
Operátor	Provozovatel veřejné mobilní, či pevné komunikační sítě na území České republiky. Operátoři umožňují Poskytovatelům využívat při poskytování Služeb PR SMS/MMS.

Primární administrátor Příslušný Operátor (viz. tabulka 3.4 Číselné řady Premiových čísel), který přiřazuje volné Short code Poskytovatelům Služeb a vede evidenci přiřazených a volných Short code.

1.3 Struktura Short code

Premium SMS/MMS jsou realizovány v sítích mobilních Operátorů na speciálních Short codech. **MO** Premium SMS/MMS jsou provozovány v obou směrech (tj. od Zákazníka i k němu) na 7-mi místných Short codech ve formátu:

90z xy ab z = druh Služby, xy = ID číslo Poskytovatele, ab = cena v Kč včetně DPH (např. 907 13 50 = MO PR SMS/MMS za cenu 50 Kč)

MT Premium SMS/MMS jsou provozovány ve směru od Zákazníka na 5-mi místných Short codech ve formátu:

90z xy z = druh Služby, xy = ID číslo Poskytovatele

a ve směru k Zákazníkovi na 8-mi místných Short codech ve formátu:

90z xy abc z = druh Služby, xy = ID číslo Poskytovatele, ab = cena v Kč včetně DPH
c = vždy 0 (např. 907 13 050 = MT PR SMS/MMS za cenu 5 Kč) viz Odstavec 3.5

1.4 Modely účtování a zpoplatnění PR SMS/MMS

1.4.1 Mobile Originated PR SMS/MMS

Jsou Zákazníkovi zpoplatněny okamžikem **odeslání** objednávkou MO PR SMS/MMS Zákazníkem, přičemž za tuto objednávkou MO PR SMS/MMS je účtována cena určená Short code. Služby prostřednictvím MO PR SMS/MMS mohou fungovat pouze jako jednorázové (např. zaslání MO PR SMS/MMS do hlasování).

1.4.2 Mobile Terminated PR SMS/MMS

Jsou Zákazníkovi zpoplatněny okamžikem **přijetí** MT PR SMS/MMS Zákazníkem na původně Zákazníkem odeslanou objednávku (prostřednictvím SMS, MMS, WAP, WEB či IVR rozhraní) – způsob objednání viz Odstavec 4.3 tohoto Kodexu. Zpětná MT PR SMS/MMS je zpoplatněna cenou určenou Short code a může být sama nosičem objednané Služby. Služby založené na MT PR SMS/MMS mohou fungovat ve dvou modelech:

a) v modelu Jednorázové Služby - ať už formou jedné či více po sobě doručenými MT PR SMS/MMS (např. zpoplatnění zaslání loga po doručení)

b) v modelu Předplatné Služby - formou opakovaného doručování MT PR SMS/MMS (např. doručování pravidelného denního zpravodajství, které je Zákazníkovi zpoplatněno při doručení každé objednané zprávy).

2 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SLUŽBÁCH A PR SMS/MMS

2.1 Obecná pravidla

Poskytovatel Služby má povinnost zajistit, že je Služba, včetně způsobu jejího fungování v rámci Premium SMS/MMS, řádně popsána ve všech typech médií tak, aby Zákazníci nebo potenciální Zákazníci byli odpovídajícím způsobem a pravdivě informováni o nabízené Službě. Poskytovatel je povinen uvádět své kontaktní údaje v návaznosti na typu média (viz Odstavec 2.9). Je zejména nepřijatelné klamat Zákazníka nebo potenciálního Zákazníka nepřesností, dvojsmyslností, zveličováním nebo opomenutím informací.

Například, pokud je nutné zaslat více než jednu MO PR SMS/MMS k objednání Služby (viz Odstavec 1.4), musí být jasně specifikováno v propagačním nebo informačním materiálu kolik MO PR SMS/MMS je pro objednání Služby požadováno. Zákazník musí vždy znát celkovou konečnou cenu Služby. Stejně tak u Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS musí být Zákazník informován, jak často a za jakou cenu obdrží objednanou Službu. Jestliže je Zákazníkovi nabízena MT PR SMS/MMS Služba v rámci televizní nebo rozhlasové reklamy, musí být o této skutečnosti Zákazník informován také zvukovou formou.

Další požadované informace podle typu komunikačního média jsou uvedeny v následujících Odstavcích.

2.2 Informace o typu Služeb (Jednorázové Služby/Předplatné Služby)

Poskytovatelé musí v rámci inzerce Služeb Zákazníky jasně informovat, jestli se jedná o Jednorázovou Službu (prostřednictvím MO PR SMS nebo MT PR SMS) nebo o Předplatné Služby (Subscription services) s opakovaným doručováním zpoplatněných MT PR SMS/MMS - viz Odstavec 1.4.

V případě že se jedná o Předplatné Služby s tj. Službu s opakovaným doručováním zpoplatněných MT PR SMS/MMS, musí být Zákazník informován, jak často a v jakém maximálním počtu může MT PR SMS/MMS obdržet. Informace o frekvenci zasílání MT PR SMS/MMS musí být vztáhnuta buď k 1 dnu, 1 týdnu nebo jedné konkrétní akci (textace viz odstavec 4.3).

2.3 Cenové informace

Celková cena za Službu a cena jednotlivé PR SMS/MMS, pokud celková cena je dána součtem cen více dílčích PR SMS/MMS, musí být jasně stanovena ve všech médiích, aby bylo naprosto zřejmé, kolik bude Služba Zákazníka stát. Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

2.4 Aktivace/deaktivace Služby

Poskytovatel Služby má povinnost informovat Zákazníka, jakým způsobem lze Službu objednat, resp. u Předplatných Služeb aktivovat. Zákazník musí být při objednání Služby informován o tom, jak danou Službu deaktivovat (aktivace a deaktivace viz Odstavec 4.3)

2.5 Informace o Poskytovateli Služby a helpdesku

Každý Poskytovatel je povinen poskytovat telefonický, SMS (viz Odstavec 4.3.4), emailový a písemný helpdesk pro své Zákazníky. Telefonický helpdesk se živou obsluhou musí být dostupný v pracovní dny od 9:00 do 17:00. Po zbytek času je Poskytovatel povinen zajistit minimálně elektronicky spravovaný telefonický helpdesk se záznamovou službou.

Poskytovatel je povinen řešit dotazy a reklamace Zákazníků bez zbytečného odkladu, tak aby nedocházelo k poškozování dobrého jména Operátorů a Služeb.

2.6 Dostupnost Služby ve veřejných komunikačních sítích Operátorů

V případě, že Služba je poskytována Zákazníkům v síti pouze jednoho nebo dvou Operátorů na území České republiky, musí být uvedeno, v síti kterých Operátorů je Služba dostupná. V případě, že je Služba dostupná v síti všech Operátorů, není tato informace povinná.

2.9.2 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Logo (Content & aplikace)

Druh média	Požadované informace	Příklad
TV, Billboard/ Outdoor	Short code, cena a název Poskytovatele a adresa webové stránky.	Pošlete SMS „logo_12345“ na 9071330. Cena 30 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. (seznam podporovaných telefonů a další informace na www.logosms.cz)
Rádio	Short code a cena	Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9071330. Cena SMS je 30 Kč.
Internet, Tisk, ostatní	Všechny informace: Short code, cena (informace o DPH), název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání contentu seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa www.premiumservices.cz	Získejte unikátní logo pro Váš telefon. Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9071330. Cena je 30 Kč vč. DPH za odeslanou SMS. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Seznam podporovaných telefonů a další informace na www.logosms.cz nebo na infolince 222111444, www.premiumservices.cz

Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

Uvádění www.premiumservices.cz je povinné od 1. 1. 2010.

2.9.3 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Předplatné Služby MT PR SMS/MMS

Druh média	Požadované informace	Příklad
TV, Billboard/ Outdoor	Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele a adresa webové stránky, příkaz na aktivaci a deaktivaci Služby.	Pošlete SMS ve tvaru „zpravodajství enoviny“ na 90713 a obdržíte každý den čerstvé informace z E-světa. Týdně můžete obdržet maximálně 15 SMS zpráv. Cena za jednu přijatou SMS je 3 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Více informací na www.smsinfo.cz .
Rádio	Short code, cena, frekvence zasílání	Pošlete SMS ve tvaru „zpravodajství enoviny“ na číslo 90713 a obdržíte každý den až 3 aktuální informace z E-světa. Cena za jednu přijatou SMS je 3 Kč.
Internet, Tisk, ostatní	Povinné informace o ceně budou uveřejněny buď u každého inzerátu s PRSMS číslem, nebo se uvedou na každé stránce a to v levém horním rohu včetně rozboru PRSMS čísla, aby zákazník byl schopen odvodit cenu Služby z tohoto návodu. Velikost písma musí být minimálně 10. Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele a adresa webové stránky, telefonní helplinka, SMS příkaz k aktivaci a deaktivaci Služby, SMS help. Vždy musí být uvedena adresa www.premiumservices.cz	Získejte SMS zpravodajství každý den do Vašeho telefonu. Pošlete SMS ve tvaru „zpravodajství enoviny“ na 90713 a obdržíte každý den čerstvé informace z E-světa. Týdně můžete obdržet maximálně 15 SMS zpráv. Cena za jednu přijatou SMS je 3 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Více informací na www.smsinfo.cz , nebo na infolince 222111444. Pro zrušení Služby zašlete SMS ve tvaru „STOP zpravodajství enoviny“ na číslo 90713. Pro více informací zašlete SMS ve tvaru „HELP“ na číslo 90713. www.premiumservices.cz

Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

Povinnost uvedení www.premiumservices.cz je platná od 1. 1. 2010

Uvádění dalších povinných údajů (například údajů o aktivaci a deaktivaci Služby, údajů o podporovaných typech telefonů, podporovaných mobilních Operátorech, o určení Služby pouze pro starší 18 let apod.) není demonstračním

výčtem uvedeným v Odstavcích 2.9.1 až 2.9.3 dotčeno, tj. tyto informace musí být Poskytovatelem Služeb uváděny, a to v případě, že nejsou případně v tabulkách v Odstavcích 2.9.1 až 2.9.3 uvedeny.

2.10 Nárazové zátěžové aktivity (Peakové akce)

Jedná se o aktivity Poskytovatele Služeb či jeho Partnerů/Agregátorů, u kterých lze důvodně předpokládat, že v důsledku jejich uskutečnění dojde k časově ohraničenému nárazovému využívání PR SMS/MMS Zákazníky, které bude po určité časové období nad míru obvyklou zatěžovat mobilní telefonní síť mobilních Operátorů (např. hlasování ke kterému budou Zákazníci vyzváni v průběhu televizního přenosu, objednání ke kterému budou Zákazníci vyzváni televizní reklamou apod.). Tyto aktivity je Poskytovatel Služeb povinen nahlásit mobilním Operátorům nejméně 14 dní před plánovaným uskutečněním prostřednictvím formuláře, který tvoří přílohu tohoto Kodexu.

V případě nabízení Služeb s cenou nižší než 30 Kč v pořadech televizních stanic jejichž podíl na trhu přesahuje 5 % (v červnu 2009 – TV Nova, TV Prima, ČT 1, ČT 2) je Poskytovatel Služby povinen využít číselnou řadu 906, která je určena pro zátěžové SMS Služby (viz. Odstavec 3.4.)

3 PŘÍŘAZENÍ NEBO ZRUŠENÍ SHORT CODU - ČÍSLOVÁNÍ

3.1 Proces přiřazení Short codu pro Poskytovatele

Proces přiřazení nového Short codu Poskytovateli musí být proveden formou webového rozhraní - www.premiumservices.cz Jako doplňující/záložní proces může být použit následující postup:

- Žadatel si vybere podle tabulky z Odstavce 3.4 prefix podle druhu Služby, kterou hodlá poskytovat a následně neobsazený ID Poskytovatele
- podle tabulky z Odstavce 3.4 zašle požadavek na přidělení prefixu příslušnému mobilnímu Operátorovi (primárnímu správci prefixu),
- mobilní Operátor obdrží požadavek od Poskytovatele a má 15 dnů na to, aby se k požadavku vyjádřil,
- mobilní Operátoři se navzájem informují o nových požadavcích o přiřazení Short codu,
- přidělení Short codu v sítích ostatních mobilních Operátorů je podmíněno souhlasem primárního správce prefixu.

3.2 Proces námítky proti přiřazenému Short codu

V případě, že chce žadatel podat námitku proti přiřazenému Short codu, může tak učinit vůči tomu mobilnímu Operátorovi, který mu jej přiřadil, a musí námitku odůvodnit. Příslušný mobilní Operátor se k námitce vyjádří do 15 dnů jejího od obdržení. Proti tomuto vyjádření může žadatel podat písemnou námitku Představenstvu APMS (kontakt: Asociace provozovatelů mobilních sítí, Dr. Ivan Novotný – APMS, Václavské náměstí 64/807, 110 00 Praha 1) nejpozději do 15 dnů od zaslání vyjádření mobilním operátorem, který příslušný Short code přiřadil.

Tato námitka bude projednána na nejbližší schůzi Představenstva APMS. K tomu, aby námitka byla zařazena do programu jednání schůze Představenstva, musí být doručena do sídla Asociace nejpozději 15 dnů před řádným konáním schůze Představenstva. Představenstvo se v takovém případě vyjádří ke včas podané námitce do 15 dnů od skončení schůze Představenstva, kde je o této věci rozhodnuto. Proti tomuto rozhodnutí Představenstva již není další možnost přezkumu a je plně v kompetenci Představenstva, jak v takovém případě rozhodne.

3.3 Proces zrušení Short codu

Proces zrušení Short codu probíhá dle smluvních vztahů s jednotlivými Operátory. Short code je po jeho zrušení Poskytovatelem ještě další 3 měsíce rezervováno Operátorem a teprve po uplynutí této lhůty může být přiřazeno jinému zájemci.

Pokud žadatel nezačne využívat přiřazený Short code k poskytování Služby do 30 dnů od přiřazení a nedohodne se s mobilním Operátorem jinak, a nebo ve lhůtě dle Odstavce 3.2 proti Short codu nepodal námitku, může mobilní Operátor, který Short code přiřadil, přiřazení Short codu zrušit okamžitě bez povinnosti rezervace.

Proces zrušení Short codu ze strany žadatele musí být proveden formou webového rozhraní - www.premiumservices.cz.

3.4 Číselné řady Prémiových Čísel

Číselná řada Prefix - 90z	Primární Administrátor	Služba Poskytovatele
900	T-Mobile	Služby
901	O2	Služby
902	O2	Speciální Služby
903	T-Mobile	Služby
904	APMS	Rezervováno, nevyužito
905	Vodafone	Rezervováno pro desetinásobky cenových hladin
906	O2	Zátěžové Služby (televizní hlasování)

907	Vodafone	Služby
908	Vodafone	Služby Od 1.7.2007 rezervováno výhradně pro Služby loterního charakteru
909	O2	Erotika - Soft a Hard, Chaty, Zpoplatnění přístupu k erotickým Službám
87777	APMS	Dárcovská SMS pro jejichž provozování platí speciální podmínky stanovené Fórem dárců (www.darcovskasms.cz)

3.5 Dostupné cenové hladiny a jejich používání

Vzhledem k technickému řešení přiřazování čísel Službám je možné obecné používání Služby prostřednictvím Premium SMS/MMS v rozpětí mezi minimální cenovou hladinou 1 Kč a maximální cenovou hladinou 99 Kč za jednu MO PR SMS/MMS a 1,00 Kč a 99 Kč za jednu MT PR SMS/MMS (ceny jsou uvedeny vždy včetně aktuální sazby DPH platné v ČR).

Běžně dostupné cenové hladiny pro Služby prostřednictvím MO a MT SMS jsou tyto: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 15, 16, 20, 25, 26, 30, 35, 39, 40, 45, 50, 55, 59, 60, 69, 79, 80, 89 a 99 Kč.

Jiné cenové hladiny mohou být po dohodě s mobilními operátory implementovány, ale budou vyžadovat určitou dobu pro implementaci a testování, případně odstranění dalších souvisejících problémů. Haléřové a desetihaléřové cenové hladiny nejsou v sítích Operátorů dostupné.

Poskytovatel Služby smí poskytovat pouze takové Služby, kdy cena jedné Služby není vyšší než 60 EUR. Operátor má právo udělit Poskytovateli povolení k poskytování Služby, jejíž cena může být vyšší než 60 EUR. Takové povolení se týká pouze sítě daného Operátora.

Při poskytování Služeb prostřednictvím MO PR SMS/MMS i MT PR SMS/MMS nesmí Poskytovatel rozdělovat platbu na více PR SMS/MMS, pokud cena Služby nepřesáhne 99 Kč s DPH. U ceny Služby nad 100 Kč vč. DPH je Poskytovatel povinen volit takovou kombinaci PR SMS/MMS (tj. cenových hladin), aby Zákazník měl možnost objednat/zaplatit Službu co nejmenším počtem PR SMS/MMS.

4 SYNTAXE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM PR SMS/MMS

4.1 Klíčová slova

Službu je možno objednat/aktivovat zasláním klíčového slova první úrovně (mimo slov uvedených níže v tomto odstavci) na příslušný Short code Služby. K danému klíčovému slovu může Poskytovatel přiřadit klíčové slovo druhé úrovně, které bude charakterizovat daný typ Služby.

Mobilní Operátoři budou podporovat libovolná klíčová slova bez diakritiky, přičemž se uplatní tato omezení:

- Klíčová slova nesmí obsahovat znaky * a #
- Klíčová slova obsahující slovo **STOP** je rezervováno pouze pro univerzální příkaz ke zrušení Služby a nelze je použít k jiným účelům. Viz Odst. 4.3.3
- Klíčová slova **HELP** a **POMOC** jsou rezervována pro nápovědní funkci. Viz Odst. 4.3.4
- Klíčové slovo **ANO** je rezervováno pro potvrzení aktivace Předplacené Služby
- Pro první i druhou úroveň klíčových slov platí pravidlo, že nesmí být hanlivého či nemravného charakteru

Poskytovatelé mohou po předchozím souhlasu poskytovat také Služby/aplikace bez klíčového slova. V případě, že je takováto Služba poskytována, musí tomu tak být na Short codu (cenové hladině), kde není poskytována žádná další jiná Služba.

4.2 Služby prostřednictvím MO SMS/MMS

Jsou takové Služby, kdy si Zákazník objedná jednorázovou Službu odesláním klíčového slova (případně slov) na 7-mi místný short code. Služba je zpoplatněna při odeslání MO zprávy Zákazníkem. To je Poskytovatel povinen provést do 30 sekund po objednání Služby.

V případě modelu s účtováním MO PR SMS musí být vždy bezplatně zaslána nejméně jedna zpětná SMS pro každou MO PR SMS zprávu ze stejného Short codu pokud je cena MO PR SMS zprávy vyšší než 10 Kč vč. DPH. Každý mobilní Operátor má možnost udělit výjimku na nezaslání zpětné SMS u MO PR SMS/MMS vyšší než 10 Kč pouze pokud je MO PR SMS/MMS zaslána na prefix 906 (viz Odstavec 3.4)

4.3 Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS

4.3.1 MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services)

Předplatné Služby (Subscription services) jsou takové Služby, které si Zákazník závazně objedná potvrzující odpovědí na informační SMS Poskytovatele a Poskytovatel po doručení této potvrzující SMS zasílá Zákazníkovi MT PR SMS/MMS buď v pravidelných časových intervalech, nebo na základě aktuálního dění (např. v případě tzv. “events” – např. sportovní mistrovství atd.).

Zákazník zahájí objednávku Předplatné Služby zasláním požadavku (objednávky) na Poskytovatele Služby. Tento požadavek může být proveden prostřednictvím iniciační SMS, MMS, WAP, WEB či IVR rozhraní. V případě objednání přes iniciační PR SMS/MMS musí Zákazník odeslat zprávu na Short code ve tvaru 90z xy. Pro každou konkrétní Službu (Jednorázovou či Předplatnou) na bázi MT PR SMS/MMS musí Poskytovatel obdržet od Zákazníka konkrétní objednávku. Poskytovatel nesmí spojovat více Služeb na bázi MT PR SMS/MMS do jedné objednávky.

Z tohoto 5-ti místného Short codu zašle Poskytovatel Zákazníkovi informační SMS popisující druh Služby s následujícími minimálními údaji:

- cena 1 PR SMS/MMS,
- info o tom, jak pravidelně je zpráva distribuovaná,
- zda jde o opakující se Předplatnou Službu,
- informaci o Help funkci.

Závazné znění informační SMS zaslané Poskytovatelem pro objednání Služby Zákazníkem prostřednictvím iniciační SMS/MMS je následující:

- o „**Předplatne XXKc/interval. Posli ANO sluzba pro objednani na 90zxy.**
Popis Služby... **Vice info TTTTT nebo sms HELP na 90zxy**“

V textu zprávy není možné nahrazovat **tučně zvýrazněné části**. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- XX - cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
- interval - den, týden, měsíc, událost
- sluzba - Poskytovatel může rozlišit v Potvrzovací SMS druh Služby (*nepovinný údaj*)
- Popis služby - místo pro komerční sdělení Poskytovatele
- TTTTT - telefonní číslo Zákaznického Helpdesku
- zxy - Short code Služby

Cenové SMS u MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services)

Poskytovatel je povinen při zaslání každé MT PR SMS/MMS s cenou vyšší než 10 Kč včetně DPH informovat Zákazníka o ceně SMS/Služby, způsobu ukončení předplatného a helpdesku. Tyto informace může buď zahrnout přímo do zpoplatněné MT PR SMS/MMS, nebo v případě, že je do ní s ohledem na délku SMS není možné zahrnout, musí Poskytovatel zaslat Zákazníkovi ještě bezplatnou „Cenovou info SMS“ zprávu obsahující informace o ceně MT zprávy a způsob ukončení Služby a helpdesku. Není přípustné informace dělit do více SMS zpráv.

a) Formát informace pro Zákazníka v rámci jedné zpoplatněné MT zprávy musí být následující:

- o „**Cena zpravy XX Kc s DPH za sluzbu SSSSSS. Pro zruseni posli SMS ve tvaru STOP sluzba na cislo 90zxy. Vice info posli SMS HELP na 90zxy**“

V textu zprávy není možné nahrazovat **tučně zvýrazněné části**. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- XX - cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
- SSSSSS - Poskytovatel upřesní druh Předplatné Služby
- zxyabc - Short code Služby včetně cenové hladiny
- sluzba - Poskytovatel může rozlišit v Cenové Info SMS druh Služby (*nepovinný údaj*)
- zxy - Short code Služby

b) V případě, kdy u Předplatné Služby není možné použít předchozí variantu zaslání informací v rámci jedné SMS, je Poskytovatel povinen zaslat informace formou bezplatné Cenové Info SMS max. do 30 sekund po zaslání MT PS SMS/MMS. Text Cenové Info SMS zprávy musí být následující:

- o „**Predchozi zprava prijata z cisla 90zxyabc stala XX Kc s DPH. Pro zruseni sluzby posli SMS ve tvaru STOP sluzba na cislo 90zxy. Vice info posli sms HELP na 90zxy**“

V textu zprávy není možné nahrazovat **tučně zvýrazněné části**. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- XX - cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
- zxyabc - Short code Služby včetně cenové hladiny
- sluzba - Poskytovatel může rozlišit v Cenové Info SMS druh Služby (*nepovinný údaj*)
- zxy - Short code Služby

4.3.2 MT PR SMS/MMS jednorázové

- Jsou takové, kdy si zákazník objedná jednorázovou Službu odesláním klíčového slova (případně slov) na 5-ti místný short code. Služba je zpoplatněna při doručení MT PR SMS/MMS Zákazníkovi. To je Poskytovatel povinen provést do 30 sekund po objednání Služby.
- Poskytovatel může zaslat v rámci jedné objednávky jednorázové Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS maximální počet účtovaných MT PR SMS/MMS stanovený v odstavci 3.5.
- Zákazník musí být dopředu – tj. před objednáním Služby - srozumitelně informován o skutečnosti, že se jedná o jednorázovou Službu zpoplatněnou při doručení MT PR SMS/MMS, včetně celkové ceny Služby, ceny

4.3.3 Univerzální SMS příkaz ke zrušení Služby doručované prostřednictvím MT PR SMS/MMS (STOP)

Deaktivaci konkrétní Služby provede Zákazník odesláním SMS na příslušný 5-ti místný Short code ve tvaru "STOP SLUZBA". Deaktivaci všech Služeb poskytovaných Zákazníkovi na daném prefixu provede Zákazník odesláním SMS na příslušný 5-ti místný Short code ve tvaru "STOP ALL" nebo pouze „STOP“.

Poskytovatel má povinnost potvrdit vypnutí Služby/Služeb zasláním zpětné SMS s potvrzením vypnutí Služby/Služeb. Tato SMS je pro Zákazníka zdarma.

4.3.4 Informační (HELP) SMS

Pokud Zákazník zašle SMS s klíčovým slovem HELP na příslušný 5-ti místný Short code, Poskytovatel se zavazuje, že sdělí Zákazníkovi minimálně info o tom, jak Službu zrušit. Doporučený text takové SMS je následující:

- o „SMS zpoplatnene okamzikiem prijeti zastavite zaslanim SMS ve tvaru STOP SLUZBA nebo STOP ALL na cislo 90zxy. Vice na www.xxxxxx.cz nebo na tel. zzzzzzzz“ (pozn. SLUZBA nahrazuje klíčové slovo)

Odeslání SMS Zákazníkem je zpoplatněno jeho standardním tarifem u příslušného mobilního operátora, zpětná HELP SMS je pro Zákazníka zdarma.

4.3.5 Omezení pro Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS

Poskytovatel může Zákazníkovi pomoci omezit počet MT PR SMS/MMS denním maximálním limitem. V tomto případě má možnost zasláním objednávací SMS na příslušný 5-ti místný Short code, kde po příslušném klíčovém slově a mezeře zadá číslici, která vyjadřuje objednaný denní počet MT PR SMS/MMS.

Příklad: Zákazník zašle objednávací SMS na Short code 90z xy ve tvaru: POCASI_10. V tomto případě je Zákazníkovi zasláno 10 MT PR SMS/MMS za den z oblasti počasí, pokud je mezitím Zákazník nezruší příkazem Stop.

Poskytovatel má možnost zaslat Zákazníkovi prostřednictvím jedné MT PR SMS/MMS "aplikace" (tj. Předplatné Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS na jednom Short codu a jednom klíčovém slově první úrovně) pouze Služby v maximální hodnotě 2000,- Kč. Po dosažení této částky musí Poskytovatel Zákazníkovi Službu deaktivovat. Poskytovatel může spolu s deaktivací zaslat Zákazníkovi bezplatnou Obnovovací SMS informující o dosažení limitu Služby a možnost pokračování v předplatné Službě. Není přípustné informace dělit do více SMS zpráv. Text zprávy musí být následující:

- o „**Byl dosazen limit Předplatné Služby SSSSSS (XXKc/interval). Pro pokračování zasli SMS ve tvaru ANO sluzba na 90zxy. Více info na ZZZZZZZZ**“

V textu zprávy není možné nahrazovat **tučně zvýrazněné části**. Není možné měnit jejich pořadí nebo některé části vynechávat:

- SSSSSS - název Služby
- XX - cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
- interval - den, týden, měsíc, událost
- sluzba - Poskytovatel může rozlišit v Obnovovací SMS druh Služby (*nepovinný údaj*)
- zxy - Short code Služby
- ZZZZZZZZ - telefonický nebo webový Zákaznický kontakt na Poskytovatele

Poskytovatel Předplatných Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS je povinen deaktivovat Zákazníkovi Službu v případě, že zákazníkovi po 3 po sobě jdoucích pokusech není možné MT PR SMS/MMS doručit.

Poskytovatel by měl stanovit vhodnou časovou platnost (expiraci) Předplatných Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS. Tato doba by neměla pro jednotlivé typy obsahu Služby překročit hodnoty uvedené v následující tabulce:

Typ obsahu Služby	Max. doba platnosti MT PR SMS/MMS (v hodinách)
Doprava	6
Zpravodajství	6
Chat	1
Sport	6
Zábava	24
Erotika	24
Soutěže	24
E-mail. notifikace	72
Ostatní obsah (content)	
aktuální	6
neaktuální	24
Jiné	24

5 OCHRANA ZÁKAZNÍKA

5.1 Vysvětlující zprávy

Vysvětlující zprávy jsou SMS zasílané Poskytovatelem, které jsou radami nebo instrukcemi, ale nejsou samy o sobě placenou součástí Služby. Vysvětlující SMS zpráva je například taková zpráva, která vysvětluje, jak Služba pracuje, přičemž jejím obsahem není samotné poskytnutí obsahu Služby. Taková zpráva není Zákazníkovi zpoplatňována.

5.2 Informace o nabízených erotických Službách

Poskytovatelé a Partneři jsou povinni zajistit, aby veškeré informace o Službách obsahujících erotiku byly náležitě uváděny v souladu s obecně závaznými právními předpisy účinnými na území České republiky (viz příloha tohoto Kodexu).

U všech „povolených“ kategorií poskytování Služeb (popř. produktů) s erotickým obsahem musí být při jakékoliv komunikaci (ať už vizuální, hlasové nebo jiné) uvedeno upozornění, že obsah Služby je určen pouze osobám starším 18 let. Toto upozornění bude uvedeno např. i při tzv. wap push Službách, kdy si Zákazník objednává přes PR SMS/MMS přístup na erotické wap stránky. Za náležité upozornění nese plnou zodpovědnost Poskytovatel a veškeré případné újmy a rizika nese také Poskytovatel. Mobilní Operátoři poskytující Zákazníkům pouze veřejně dostupné služby komunikačních sítí nejsou za plnění povinností Poskytovatelů, ani jinak za obsah Služeb, odpovědní.

5.3 Nevyžádané zprávy

Poskytovatel Služby musí získat nejpozději okamžikem aktivace Služby souhlas Zákazníka se zasíláním Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS. Poskytovatel Služby musí dále zajistit, aby jeho prostřednictvím nebyly Zákazníkům Operátorů zasílány nevyžádané Služby. Toto se týká zejména Služeb prostřednictvím MT PR SMS/MMS.

5.4 Služby nabízené dětem

Služby nabízené dětem, tzv. "Dětské Služby" jsou Služby, které jsou zacíleny na věkovou skupinu mladší 15 let (dále jen „děti“). Tyto Služby a veškerá komunikace vztahující se k nim nesmí zahrnovat nic, co by mohlo jakýmkoliv způsobem ohrozit mravní vývoj dítěte či jinak dítěti ublížit nebo co by mohlo využívat či zneužívat dítě jakýmkoli způsobem vzhledem k jeho malým zkušenostem nebo co by mohlo být v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice.

5.5 Ochrana dat

Všichni Poskytovatelé Služeb musí zajistit, že Služba vyhovuje všem zákonným podmínkám stanoveným českým právem a právem EU vztahujícím se k ochraně osobních údajů. Data získaná komunikací se Zákazníky nesmí Poskytovatel poskytnout žádné třetí straně (ani reklamní agentuře a pod.).

5.6 Výhrada Operátorů

Operátoři mohou kdykoliv změnit tento Kodex zejména tak, aby byl v souladu s právním řádem ČR případně s jinými kodexy odvětví. Všichni Poskytovatelé Služby musí zajistit, že Služba a její propagace vyhovuje všem podmínkám stanoveným českým právem a právem EU.

6 PŘÍLOHA 1 - PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB

Erotické Služby tj. Soft a Hard erotika, erotické chaty („čety“) a zpoplatnění přístupu k erotickým Službám mohou být poskytovány výhradně na Short codech s prefixem 909 (viz odstavec 3.4)

6.1 Pravidla pro poskytování erotických Služeb; Rozdělení erotických Služeb na „soft“ a „hard“; zakázaný obsah Služeb

Erotický obsah (content) Služeb zahrnuje vše, co obsahuje obrázky nahých částí těl mužů nebo žen, a to v poměru větším než 50% nahé plochy těla k poměru plochy celého lidského těla, nebo pokud splňuje podmínky uvedené níže. Erotický obsah Služeb se obecně dělí na soft a hard. Operátoři mají právo posoudit a zařadit Služby do příslušné kategorie, případně změnit zařazení Služeb. Poskytovatelé Služeb jsou v takovém případě povinni jednat v souladu s pokyny operátorů. Pokud dojde k porušení jednání na straně Poskytovatele, jsou Operátoři oprávněni zahájit příslušné kroky směřující k nápravě situace, nebo jednat dle platných smluv s Poskytovateli, případně dle platných zákonů ČR.

6.2 OBRÁZKY (foto, animace, skicy, karikatury apod.)

6.2.1 Soft erotika – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS na Short code s prefixem 909

Soft erotika obsahuje lehčí formu erotiky.

- Je povoleno zobrazení nahých osob.
- U mužů není možné zobrazit mužské přirození.
- U žen není možné zobrazit polohy, kde je zobrazeno ženské přirození v otevřené formě.
- Není možné zobrazit pohlavní styk.
- Není možné zobrazit masturbaci nebo orální sex nebo jejich náznak, a to i ve formě, kde je zobrazeno dráždění ženských nebo mužských pohlavních orgánů.
- Není možné zobrazit obsah navozující pocit, že jde o děti anebo mladistvé.

Soft erotika tedy např. obsahuje:

- Ženy v neprůhledném spodním prádle (spodní i vrchní díl).
- Ženy mající pouze spodní díl neprůhledného spodního prádla nebo mají odhalenou jen vrchní část těla (od pasu nahoru).
- Svlečené ženy v poloze (celé tělo), kde ale nejsou vidět detaily pohlavních orgánů.
- Svlečené muže do půli těla (svlečená vrchní polovina, spodní musí být zakrytá buď neprůhledným spodním prádlem, nebo jinak).
- Svlečené muže v poloze, kde nejsou vidět detaily pohlavních orgánů, nebo celé svlečené muže z pohledu zezadu.

6.2.2 Hard erotika (hard core) – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS Short code s prefixem 909

Erotický obsah (content) Služeb, který nespĺňuje požadavky Soft erotiky a zároveň není nelegální, je Hard erotikou. Patří sem např. celé svlečené postavy z pohledu zepředu, nebo sexuální polohy, akty a symboly, a pohlavní orgány nebo jejich detaily. Podmínkou pro poskytování Služeb obsahující Hard erotiku je, že obsah a způsob prezentace Hard erotiky nesmí být v rozporu s obecně závaznými právními předpisy České Republiky ani dobrými mravy.

6.2.3 Nelegální obsah Služeb s obsahem erotiky

Tato oblast zahrnuje vše, co je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice nebo dobrými mravy. Zde **nesmí** být tedy zejména následující oblasti:

- Sex s mladistvými (pod 15 let), nebo s osobou zjevně se jevící jako mladší 15 let,
- sex příbuzných v řadě přímé nebo se sourozencem (např. matka a syn, bratr a sestra),
- nabídka obchodování s lidmi za účelem pohlavního styku,
- sexuální styk se zvířaty (tedy i např. jejich osahávání či jiné sexuální aktivity člověk + zvíře),

- mučení a násilí (konané proti vůli zobrazovaných osob; patří sem i všechny formy SM praktik, kde by mohlo dojít ke zranění s vážnými následky na zdraví),
- ukájení se na lidských ostatcích (i jejich hanobení) a genocida (rasově motivované sexuální či jiné ponižování zobrazovaných osob),
- zobrazování lidských výkalů ve spojení se sexualitou (např. ukazování moče a stolice, krve apod.),
- zbraně, drogy, alkohol podávaný mladistvým, vražda, znásilnění, zacházení s rukojmími a další trestné činy, spojené s nabízeným sexuálním obsahem.

SM praktiky budou posuzovány jednotlivě, obecně se má za to, že pokud u SM půjde o ponižování (např. sexuální praktiky při svazování), bude tento obsah považován za nelegální.

Tato pravidla mohou být dále upřesňována podle vývoje právních předpisů, dobrých mravů a trhu.

6.3 VIDEO

- U videa platí stejná pravidla jako je zmíněné výše v Odstavci 6.2.
- Konkrétně do kategorie „Hard“ bude např. zařazeno vše, kde je ukázán pohlavní styk nebo příprava na něj, orální sex, masturbace, a dále vše, kde jsou viditelné postavy svlečené od pasu dolů.

7 PŘÍLOHA 2 – FORMULÁŘ HLÁŠENÍ PEAKOVÉ AKCE

Formulář hlášení PEAKové akce Premium Rate SMS

Peakové akce je nutné hlásit s 14 - ti denním předstihem!!!

Kontakty na operátory:

premium_sms@O2.com

premium@t-mobile.cz

premium@vodafone.cz

Datum hlášení

PR SMS Partner (společnost)

Kontaktní - obchodní

Kontaktní - technický

Kontaktní - během akce

Jméno a příjmení

Email

Mobil/tel

Jméno a příjmení	Email	Mobil/tel
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Datum akce

Hlasování od

Hlasování do

Přístupové PR SMS Short cody

Audiotex

Klíčová slova:

Typ pořadu

Název pořadu/akce

Název média

Celkem MO PR SMS

(všechny sítě)

Max SMS peak (min)

Časy peaků

Odpovědní AO SMS

Počet AO SMS na 1 MOPRSMS

Prodleva v odeslání

Online-propagace

Počet

Počet

Počet

Počet

Předchozí propag.

Další info k hlášené akci: