

Obecná pravidla pro poskytování Prémiových služeb (Premium SMS, Premium MMS)

Kodex verze 4.2



apms

Asociace provozovatelů mobilních sítí

E premium@apms.cz W www.apms.cz

Pracovní skupina Premium Services & mCommerce

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

1. 9. 2009

1	ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI.....	4
1.1	ÚČEL.....	4
1.2	PŮSOBNOST.....	4
1.3	SLOVNÍK POJMŮ.....	4
1.4	MODELÝ ÚČTOVÁNÍ A ZPOPLATNĚNÍ PRÉMIOVÝCH SLUŽEB.....	6
1.4.1	Mobile Originated Služby (MO Služby).....	6
1.4.2	Mobile Terminated Služby (MT Služby).....	6
2	KOMUNIKACE PRÉMIOVÝCH SLUŽEB	7
2.1	OBEČNÁ PRAVIDLA	7
2.2	KOMUNIKACE ROZLIŠENÍ PRÉMIOVÝCH SLUŽEB (JEDNORÁZOVÉ OKAMŽITÉ/PŘEDPLATNÉ SLUŽBY)	7
2.3	CENOVÉ INFORMACE.....	8
2.4	AKTIVACE/DEAKTIVACE SLUŽBY	8
2.5	INFORMACE O POSKYTOVATELI SLUŽBY A HELPDESKU.....	8
2.6	DOSTUPNOST SLUŽBY V SÍTÍCH GSM.....	8
2.7	KOMUNIKACE KOMPATIBILITY MOBILNÍCH TELEFONŮ.....	9
2.8	SOULAD S PLATNÝM PRÁVNÍM ŘÁDEM.....	9
2.9	PŘÍKLADY POŽADOVANÉ KOMUNIKACE V ZÁVISLOSTI NA VYUŽITÉM MEDIU	10
2.9.1	Požadované informace v závislosti na využitém médiu – SMS hlasování.....	10
2.9.2	Požadované informace v závislosti na využitém médiu – Logo (Content & aplikace)	11
2.9.3	Požadované informace v závislosti na využitém médiu – Předplatné služby MT SMS.....	11
2.10	NÁRAZOVÉ ZÁTĚŽOVÉ AKTIVITY (PEAKOVÉ AKCE)	11
3	PŘÍRAZENÍ NEBO ZRUŠENÍ SHORT CODU - ČÍSLOVÁNÍ.....	11
3.1	PROCES PŘÍRAZENÍ SHORT CODU PRO POSKYTOVATELE	11
3.2	PROCES NÁMITKY PROTI PŘÍRAZENÉMU SHORT CODU.....	11
3.3	PROCES ZRUŠENÍ SHORT CODU.....	11
3.4	ČÍSLOVÁNÍ SLUŽEB	11
3.4.1	Číselné řady Prémiových služeb.....	11

3.4.2	Dostupné cenové hladiny a jejich používání.....	11
4	SYNTAXE PRÉMIOVÝCH SLUŽEB	11
4.1	KLÍČOVÁ SLOVA	11
4.2	OBJEDNÁNÍ MO PRÉMIOVÝCH SLUŽEB – MO SMS/MMS	11
4.3	AKTIVACE SLUŽEB PŘEDPLATNÉHO – MT SMS/MMS (SUBSCRIPTION SERVICES).....	11
4.3.1	Cenové SMS u služeb Předplatného – MT SMS/MMS (subscription services).....	11
4.3.2	MT SMS/MMS jednorázové	11
4.3.3	Univerzální SMS příkaz ke zrušení služby MT prémiové služby (STOP).....	11
4.3.4	Informační (HELP) SMS.....	11
4.3.5	Omezení pro zaslání MT prémiových služeb	11
5	OCHRANA ZÁKAZNÍKA.....	11
5.1	VYSVĚTLUJÍCÍ ZPRÁVY	11
5.2	KOMUNIKACE EROTICKÝCH SLUŽEB	11
5.3	NEVYŽÁDANÉ ZPRÁVY	11
5.4	DĚTSKÉ SLUŽBY	11
5.5	OCHRANA DAT	11
5.6	VÝHRADA OPERÁTORŮ	11
6	PŘÍLOHA 1 PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB	11
6.1	PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÉHO CONTENTU; ROZDĚLENÍ EROTICKÉHO CONTENTU NA „SOFT“ A „HARD“; ZAKÁZANÝ CONTENT	11
6.2	OBRÁZKY (FOTO, ANIMACE, SKICY, KARIKATURY APOD.).....	11
6.2.1	Soft erotika – umístěna na Short codech s prefixem 909	11
6.2.2	Hard erotika (hard core) – umístěna na Short codech s prefixem 909.....	11
6.2.3	Nelegální obsah	11
6.3	VIDEO	11
7	PŘÍLOHA 2 – FORMULÁŘ HLÁŠENÍ PEAKOVÉ AKCE.....	11

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI

1.1 Účel

Tento dokument slouží Poskytovatelům služeb Premium SMS a Premium MMS jako pravidla pro poskytování těchto služeb v České republice ve spolupráci s provozovateli veřejných mobilních telefonních sítí (mobilními operátory). Tato pravidla vycházejí ze zkušeností s provozováním těchto služeb v České republice a zároveň ze zkušeností s podobnými službami v zahraničí.

1.2 Působnost

Tato pravidla jsou určena pro Premium SMS a Premium MMS služby s účtováním odchozích (MO) i příchozích (MT) zpráv. Tyto služby jsou poskytovány na krátkých kódech (tzv. Short codes), které jsou tvořeny kombinací číslic. Správu Short codů koordinuje APMS (Asociací provozovatelů mobilních sítí) – viz. tabulka 3.4.1 Číselné řady Prémiových služeb.

1.3 Slovník pojmů

SMS	Short Message Service / Služba krátkých textových zpráv
MMS	Multimedia Message Service / Služba multimediálních zpráv
MO služby	Tzv. Mobile Originated služby, tj. zpoplatněné v okamžiku odeslání ze strany Zákazníka (dále také MO prémiové služby)
MT služby	Tzv. Mobile Terminated služby, tj. zpoplatněné v okamžiku přijetí na straně Zákazníka (dále také MT prémiové služby)
Jednorázové okamžité služby	Služby na bázi MO či MT, kdy si zákazník objedná jednorázovou službu odesláním klíčového slova
Předplatné služby	Služby na bázi MT, kdy Zákazník souhlasí s opakovaným zpoplatňováním služby prostřednictvím prémiových služeb na základě úvodního souhlasu (dále také jako Předplatné nebo Subscription Services)
Premium SMS / MMS	SMS a MMS Služby s prémiovou cenou (dále také Prémiové služby). Cena prémiových služeb je shodná pro Zákazníky všech operátorů. Prémiová cena je běžně vyšší než tarifní cena SMS/MMS.
Poskytovatel Služby	Fyzická či právnická osoba, která nabízí a poskytuje Zákazníkům služby Premium SMS/MMS s využitím infrastruktury Operátorů (dále také jako Poskytovatel)
Short code	Krátké kódy jejichž prostřednictvím jsou poskytovány Prémiové služby. Krátké kódy mohou nabývat délky 5, 7 a 8 číslic a lze z nich jasně určit typ služby, Poskytovatele a cenu služby.
Zákazník	Uživatel Operátora, který využívá službu Premium SMS/MMS Poskytovatele
Operátor	Provozovatel veřejné mobilní, či pevné komunikační sítě na území České republiky
Primární administrátor	Příslušný operátor (viz. tabulka 3.4.1 dokumentující rozdělení prefixů 90z), který přiřazuje volné prefix kódy 90z Poskytovatelům služeb a vede evidenci přiřazených a volný prefix kódů 90z

1.4 Modely účtování a zpoplatnění Prémiových služeb

Od 1.3.2007 jsou všechny Prémiové služby poskytovány v sítích všech operátorů prostřednictvím tzv. „faktoringového“ modelu, tj. jako Mikroplatební, kdy Operátoři zprostředkovávají výběr finančních prostředků pro třetí strany – Poskytovatele služeb. Povinnost odvodu daně z přidané hodnoty (DPH) je v modelu „faktoringu“ na Poskytovateli služeb.

1.4.1 Mobile Originated Služby (MO Služby)

Jedná se o službu, u které je okamžikem úhrady služby či obsahu okamžik **odeslání** objednacích SMS/MMS (MO) Zákazníkem, přičemž tato objednacích zpráva je zpoplatněna prémiovou cenou. MO služby mohou fungovat pouze v jednorázovém modelu (např. zaslání SMS do hlasování).

1.4.2 Mobile Terminated Služby (MT Služby)

Jedná se o službu, u které je okamžikem úhrady služby či obsahu okamžik **příjetí** SMS/MMS (MT) Zákazníkem na původně Zákazníkem odeslanou objednávku (prostřednictvím SMS, MMS, WAP, WEB či IVR rozhraní) – způsob objednání viz Odstavec 4.2 tohoto Kodexu. Zpětná SMS/MMS (MT SMS/MMS) je zpoplatněna prémiovou cenou a může být sama nosičem objednané služby či obsahu. Služby založené na MT mohou fungovat ve dvou modelech :

- a) v modelu Jednorázového okamžitého doručení – ať už formou jedné či více SMS (např. zpoplatnění zaslání loga po doručení)
- b) v modelu Předplatné služby tj. jako předobjednané služby (např. doručování pravidelného denního zpravodajství, které je Zákazníkovi účtováno při doručení každé objednané zprávy) opět formou doručení jedné nebo více SMS.

2 KOMUNIKACE PRÉMIOVÝCH SLUŽEB

2.1 Obecná pravidla

Poskytovatel Prémiové služby má povinnost zajistit, že je služba řádně popsána ve všech typech médií tak, aby uživatelé nebo potenciální uživatelé služby 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 Premium MO SMS k objednání obsahu služby (viz Odstavec 1.4), musí být jasně specifikováno v propagačním nebo informačním materiálu kolik MO SMS je pro objednání služby požadováno. Zákazník musí vždy znát celkovou konečnou cenu služby. Stejně tak u MT služeb musí být Zákazník informován, jak často a za jakou cenu obdrží objednanou službu. Jestliže je Zákazníkovi nabízena MT SMS/MMS služba v rámci televizní nebo rozhlasové reklamy, musí být na tuto skutečnost Zákazník informován také zvukovou formou.

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

2.2 Komunikace rozlišení Prémiových služeb (Jednorázové okamžité/Předplatné služby)

Poskytovatelé musí v rámci inzerce Prémiových služeb Zákazníky jasně informovat, jestli se jedná o Jednorázovou okamžitou službu (MO nebo MT) nebo o službu Předplatného (Subscription services) s opakovaným doručováním zpoplatněných MT SMS/MMS zpráv viz Odstavec 1.4.

V případě že se jedná o službu Předplatného s tj. službu s vícenásobným doručováním zpoplatněných MT SMS/MMS zpráv, musí být Zákazník informován jak často a v jakém maximálním počtu může MT SMS/MMS obdržet. Informace o frekvenci zasílání zpráv musí být vztáhnuta buď k 1 dnu, 1 týdnu nebo jedné konkrétní akci (textace viz odstavec 4.2).

2.3 Cenové informace

Celková cena za použití Prémiové služby a cena jednotlivé zprávy, pokud se liší od celkové ceny musí být jasně komunikovány ve všech médiích, aby bylo naprosto zřejmé, kolik bude použití služby Zákazníka stát. Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

2.4 Aktivace/deaktivace služby

Poskytovatel Prémiové služby má povinnost informovat Zákazníka, jakým způsobem lze službu objednat, resp. u služeb Předplatného aktivovat. Zákazník musí být při objednání zprávy informován o tom, jak danou službu deaktivovat (aktivace a deaktivace viz Odstavec 3.5)

Celková cena za použití služby Premium SMS/MMS musí být jasně stanovena ve všech médiích, aby bylo naprosto zřejmé, kolik bude použití služby Zákazníka stát. Ceny budou vždy uváděny jako koncové, tj. včetně DPH.

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 poškození dobrého jména Prémiových služeb.

2.6 Dostupnost služby v sítích GSM

V případě, že Prémiová 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.

2.7 Komunikace kompatibility mobilních telefonů

V případě každé jednotlivé služby nebo obsahu, který je určen pouze pro vybrané typy mobilních telefonů a zařízení, je Poskytovatel Prémiových služeb povinen v tištěných propagačních materiálech o této skutečnosti informovat. V případě propagace služeb v prostředí internetu nebo wapu je Poskytovatel povinen informovat o výše uvedených skutečnostech formou seznamu podporovaných mobilních telefonů nebo jiných zařízení.

2.8 Soulad s platným právním řádem

Všichni Poskytovatelé Prémiových služeb musí zajistit a smluvně se zavázat, aby nabízené služby a obsah, které provozují oni nebo jejich partneři prostřednictvím Short codů Prémiových služeb byly poskytovány v souladu s platným právním řádem, zejména s právními předpisy upravujícími ochranu duševního vlastnictví (předpisy upravující nakládání s autorskými díly, ochrannými známkami, patenty a užitnými vzory), ochranu osobních údajů (viz Odstavec 5.5), ochranu před zasíláním nevyžádaných obchodních sdělení (zákon o některých službách informační společnosti), ochranu spotřebitele, a v případě loterií, marketingových soutěží či jiných podobných her rovněž v souladu se zákonem o loteriích.

V případě jakýchkoliv i potenciálních sporů souvisejících s porušením platného právního řádu nebo v případě, že se kterýkoliv mobilní operátor dozví o podezření z porušování platného právního řádu při poskytování služeb či obsahu, může být Poskytovateli Prémiových služeb (a prostřednictvím něho i jeho partnerům) bez předchozího upozornění přerušena možnost využívání těchto služeb a tím i poskytování nabízených služeb či obsahu Zákazníkům.

Obdobně je možné přerušit možnost využívání Prémiových služeb v případě, že se kterýkoliv mobilní operátor dozví o podezření, že jsou služby anebo obsah poskytované prostřednictvím těchto služeb zneužívány nebo mohou být zneužity k legalizaci výnosů z trestné činnosti ve smyslu platné právní úpravy o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.

2.9 Příklady požadované komunikace v závislosti na využitém mediu

Pro poskytování Prémiových služeb je Poskytovatel povinen dodržovat následující pravidla pro jejich komunikaci. V případě Prémiových služeb loterního charakteru si APMS vyhrazuje právo upravit povinnosti komunikace Poskytovatelů tak, aby byla mimo jiné v souladu s platným a účinným Zákonem o loteriích. V případě takové úpravy je APMS povinná bezodkladně informovat Poskytovatele Prémiových služeb.

2.9.1 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – SMS hlasování

Druh média	Požadované informace	Příklad
TV, Billboard/ Outdoor	Short code, cena a název Poskytovatele a adresa webové stránky.	Pošlete SMS „cihla_jmeno_adresa“ na 9071303. Cena 3 Kč. Za službu odpovídá SMS Info s.r.o. (více na www.hrajteozlatoucihlu.cz)
Rádio	Short code a cena	Pošlete SMS ve tvaru „cihla_jmeno_adresa“ na číslo 9071303. Cena SMS zprávy je 3 Kč.
Internet, Tisk, ostatní	Všechny informace: Short code, cena (informace o DPH), název Poskytovatele služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka. Vždy musí být uvedeno www.premiumservices.cz	Zúčastněte se soutěže o zlatou cihlu. Pošlete SMS ve tvaru „cihla_jmeno_adresa“ na číslo 9071303. Cena za odeslání SMS zprávy je 3 Kč vč. DPH. Za službu odpovídá SMS Info s.r.o. Více informací na www.hrajteozlatoucihlu.cz , infolinka 222111444, www.premiumservices.cz

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

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

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 zprávy 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 obsahu 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 za odeslání SMS zprávy je 30 Kč vč. DPH. 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.

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

2.9.3 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Předplatné služby MT SMS

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 jedné přijaté zprávy 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 jedné přijaté zprávy 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 cen 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 jedné přijaté zprávy 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 komunikace 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. musí být Poskytovatelem Prémiových 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 Prémiových služeb či jeho partnerů, u kterých lze důvodně předpokládat, že v důsledku jejich uskutečnění dojde k časově ohraničenému nárazovému využívání Premium SMS či Premium MMS služeb 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 Prémiových služeb povinen nahlásit mobilním operátorům nejméně 14 dní před plánovaným uskutečněním prostřednictvím formuláře, který tvoří přílohu tohoto Kodexu.

V případě použití Prémiových 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 3.4.1.)

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 3.4.1 prefix podle druhu služby, kterou hodlá poskytovat a následně neobsazený ID Poskytovatele
- podle tabulky z Odstavce 3.4.1 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

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 Číslování služeb

Prémiové služby (SMS/MMS) služby jsou poskytovány v sítích mobilních operátorů na speciálních Short codech. Služby zpoplatněných MO zpráv jsou provozovány v obou směrech (tj. od Zákazníka i k němu) na 7-mi místných Short codech ve formátu:

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

Služby zpoplatněných MT zpráv jsou provozovány ve směru od Zákazníka na 5-mi místných Short codech ve formátu:

90z xy z = druh Premium SMS/MMS Služby, xy = ID číslo Poskytovatele

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

90z xy abc z = druh Premium SMS Služby, xy = ID číslo Poskytovatele, ab = cena v Kč včetně DPH
c = vždy 0 (např. 907 13 050 = MT SMS za cenu 5 Kč) viz Odstavec 3.4.2

3.4.1 Číselné řady Prémiových služeb

Číselná řada Prefix - 90z	Primární Administrátor	Prémiová služba
900	T-Mobile	Prémiové služby
901	O2	Prémiové služby
902	O2	Speciální služby na bázi Premium SMS
903	T-Mobile	Prémiové služby
904	APMS	Rezervováno, nevyužito
905	Vodafone	Rezervováno pro desetinasobky cenových hladin
906	O2	Zátěžové SMS služby (televizní hlasování)
907	Vodafone	Prémiové služby
908	Vodafone	Prémiové 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)

3.4.2 Dostupné cenové hladiny a jejich používání

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

Běžně dostupné cenové hladiny pro MO a MT služby 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 Prémiové služby, kdy cena jedné služby není vyšší než 600 Kč. Operátor má právo udělit Poskytovateli povolení k poskytování služby, jejíž cena může být vyšší než 600 Kč. Takové povolení se týká pouze sítě daného operátora.

Při poskytování Premium MO i MT SMS/MMS služeb nesmí Poskytovatel rozdělovat platbu na více prémiových zpráv, pokud cena služby nepřesáhne 99 Kč s DPH. U ceny služby nad 100 Kč vč. DPH je Poskytovatel povinen volit takovou kombinaci prémiových zpráv (tj. cenových hladin), aby Zákazník měl možnost objednat/zaplatit si službu s co nejmenším počtem zpráv.

4 SYNTAXE PRÉMIOVÝCH SLUŽEB

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 MT prémiové služby
- Pro první i druhou úroveň klíčových slov platí pravidlo, že nesmí být hanlivého či nemravného charakteru

Poskytovatelé mohou po předchozím souhlasu provozovat 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 Objednání MO prémiových služeb – MO SMS/MMS

Jsou takové, 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 musí být vždy bezplatně zaslána nejméně jedna zpětná MT zpráva pro každou MO zprávu ze stejného Short codu pokud je cena MO zprávy vyšší než 10 Kč vč. DPH. Každý mobilní operátor má možnost udělit výjimku na nezasílání zpětné MT zprávy u MO zprávy vyšší než 10 Kč pouze pokud je MO zpráva zaslána na prefix 906 (viz Odstavec 3.4.1)

4.3 Aktivace služeb Předplatného – MT SMS/MMS (subscription services)

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

Zákazník vyvolá objednání Předplatné MT prémiové 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 SMS/MMS musí Zákazník odeslat zprávu na Short code ve tvaru 90z xy.

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

- cena 1 SMS/MMS,
- info o tom, jak pravidelně je zpráva distribuována,
- zda jde o opakující se službu,
- informaci o Help funkci.

Závazné znění informační SMS zasláné Poskytovatelem pro objednání služby zákazníkem prostřednictvím MO SMS/MMS je následující:

- „**Předplatne** XXKc/interval. **Posli ANO** služba pro objednani na 90zxy.
Popis služby... **Vice info** TTTT **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 předplatného za daný interval včetně DPH
- interval - den, týden, měsíc, událost
- služba - 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 Prémiové služby

4.3.1 Cenové SMS u služeb Předplatného – MT SMS/MMS (subscription services)

Poskytovatel je povinen při zaslání každé MT prémiové zprávy s cenou vyšší než 10 Kč včetně DPH informovat zákazníka o ceně SMS/sluzby, způsobu ukončení předplatného a helpdesku. Tyto informace může buď zahrnout přímo do zpoplatněné MT prémiové zprávy, 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 prémiové 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 prémiové zprávy musí být následující:

- o „Cena zpravy XX Kc s DPH za službu SSSSSS. Pro zrusení posli SMS ve tvaru STOP služba 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 předplatného za daný interval včetně DPH
- SSSSSS - Poskytovatel upřesní druh služby Předplatného
- zxyabc - Short code Prémiové služby včetně cenové hladiny
- služba - Poskytovatel může rozlišit v Cenové Info SMS druh služby (*nepovinný údaj*)
- zxy - Short code Prémiové služby

b) V případě, kdy u služby Předplatného není možné použít předchozí variantu zaslání informací v rámci jedné SMS, je Poskytovatel povinen zaslat informace formou bezplatné Cenové Info SMS max. do 30 vteřin po zaslání MT prémiové zprávy. 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 služba 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 předplatného za daný interval včetně DPH
- zxyabc - Short code Prémiové služby včetně cenové hladiny
- služba - Poskytovatel může rozlišit v Cenové Info SMS druh služby (*nepovinný údaj*)
- zxy - Short code Prémiové služby

4.3.2 MT 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 zpráv/y Zákazníkovi. To je Poskytovatel povinen provést do 30 sekund po objednání Služby.
- Poskytovatel může zaslat v rámci jedné objednávky jednorázové MT prémium služby maximální počet účtovaných MT prémium SMS stanovený v odstavci 3.4.2.
- Zákazník musí být dopředu – tj. před objednáním služby - srozumitelně informován o skutečnosti, že se jedná o jednorázovou službu zpoplatněnou při doručení, včetně celkové ceny služby, ceny jednotlivých SMS a počtu SMS. Objednací zprávy jsou účtovány standardním tarifem Zákazníka u příslušného mobilního operátora.

4.3.4 Informační (HELP) SMS

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

- o „SMS zpoplatnene pri zasilani 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 zasílání MT prémiových služeb

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

Příklad: koncový uživatel zašle objednávací SMS na Short code 90z xy ve tvaru: POCASI_10. V tomto případě je koncovému uživateli zasláno 10 MT SMS za den z oblasti počasí, pokud je mezitím koncový uživatel nezruší příkazem Stop.

Poskytovatel má možnost zaslat Zákazníkovi prostřednictvím jedné MT SMS/MMS aplikace (tj. prostřednictvím Předplatné MT prémiové služby 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 možnosti pokračování v předplatné službě. Není přípustné informace dělit do více SMS zpráv. Text zprávy musí být následující:

- o „Byl dosazen limit sluzby SSSSSS predplatneho SMS (XXKc/interval). Pro pokracovani zasli SMS ve tvaru ANO sluzba na 90zxy. Vice 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 předplatného za daný interval včetně DPH
- interval - den, týden, měsíc, událost
- sluzba - Poskytovatel může rozlišit v Obnovovací SMS druh služby (*nepovinný údaj*)
- zxy - Short code Prémiové služby
- ZZZZZZZZ - telefonický nebo webový Zákaznický kontakt na Poskytovatele

Poskytovatel služeb předplatného MT 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) MT zpráv. Tato doba by neměla pro jednotlivé typy obsahu překročit hodnoty uvedené v následující tabulce:

Typ obsahu	Max. doba platnosti MT 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 Komunikace erotických služeb

APMS požaduje, aby veškeré služby obsahující erotiku byly Poskytovateli náležitě komunikovány 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) upozornění, že obsah je určen pouze osobám starším 18 let. Toto upozornění bude uvedeno např. i při tzv. wap push službách, kdy si Zákazník objednává přes SMS přístup na erotické wap stránky. Za náležité upozornění nese plnou zodpovědnost Poskytovatel služby a veškeré případné újmy a rizika nese také Poskytovatel. Mobilní operátoři poskytující Prémiové služby nejsou za plnění povinností Poskytovateli, ani jinak za obsah služeb, odpovědní.

5.3 Nevyžádané zprávy

Poskytovatel služby musí získat nejpozději okamžikem aktivace služby souhlas cílového příjemce se zasíláním MT zpráv. Poskytovatel služby musí dále zajistit, aby jeho prostřednictvím nebyly Zákazníkům Poskytovatelů služeb GSM v České republice zasílány nevyžádané zprávy. Toto se týká zejména Premium MT zpráv.

5.4 Dětské služby

Dětskými službami 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/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 Prémiových 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 byla v souladu s právním prostředím ČR i s jinými kodexy samoregulace. 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 3.4.1).

6.1 Pravidla pro poskytování erotického obsahu; Rozdělení erotického obsahu na „soft“ a „hard“; zakázaný content

Erotický obsah (content) 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, a/nebo pokud splňuje podmínky uvedené níže.

Erotický obsah se obecně dělí na soft a hard. Operátoři mají právo posoudit a zařadit obsah do příslušné kategorie, případně změnit zařazení obsahu. Poskytovatelé obsahu 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 – umístěna na Short codech 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 a/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) – umístěna na Short codech s prefixem 909

Erotický obsah (content), který nesplňuje požadavky soft contentu 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 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

Tato oblast zahrnuje vše, co je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy účinnými v České republice a/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 na 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)

	Jméno a příjmení	Email	Mobil/tel
Kontaktní - obchodní	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kontaktní - technický	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Kontaktní - během akce	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Datum akce

Hlasování od

Hlasování do

Přístupové PR SMS Short cody

Klíčová slova:

Audiotex

Typ pořadu

Název pořadu/akce

Název média

Celkem MO SMS

(všechny sítě)

Max SMS peak (min)

Časy peaků

Odpovědní AO SMS

Počet AO SMS na 1 MO SMS

Prodleva v odeslání

Online-propagace

Počet

Počet

Počet

Počet

Předchozí propag.

Další info k hlášené akci: