Obecná pravidla pro poskytování Služeb prostřednictvím Premium SMS a Premium MMS

Kodex verze 5.6

schválen Představenstvem APMS dne: 17. 6. 2026

datum vydání: 1. 7. 2026

účinnost od: 1. 7. 2026

apms

Asociace provozovatelů mobilních sítí

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

Pracovní skupina Premium Services & mCommerce

m-platba@o2.cz, premium@vodafone.cz, premium@t-mobile.cz

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI 3

1.1 ÚČEL 3
1.2 SLOVNÍK POJMŮ 3
1.3 STRUKTURA SHORT CODE 4
1.4 MODELY ÚČTOVÁNÍ A ZPOPLATNĚNÍ PR SMS/MMS 4
1.4.1 Mobile Originated PR SMS/MMS 4
1.4.2 Mobile Terminated PR SMS/MMS 4

2 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SLUŽBÁCH A PR SMS/MMS 6

2.1 OBECNÁ PRAVIDLA 6
2.2 INFORMACE O TYPU SLUŽEB (JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY/PŘEDPLATNÉ SLUŽBY) 6
2.3 CENOVÉ INFORMACE 6
2.4 AKTIVACE/DEAKTIVACE SLUŽBY 7
2.5 INFORMACE O POSKYTOVATELI SLUŽBY A HELPDESKU 7
2.6 PREVENCE A ŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ ZÁKAZNÍKŮ
2.7 ZÁKAZNICKÁ PÉČE NA INTERNETOVÝCH STRÁNKÁCH POSKYTOVATELE 7
2.8 DOSTUPNOST SLUŽBY VE VEŘEJNÝCH KOMUNIKAČNÍCH SÍTÍCH OPERÁTORŮ 7
2.9 SOULAD S PLATNÝM PRÁVNÍM ŘÁDEM 8

C2 General

2.10 TRANSPARENTNOST SLUŽEB A PŘÍKLADY POŽADOVANÝCH INFORMACÍ V ZÁVISLOSTI NA VYUŽITÉM MEDIU ... 8
2.10.1 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Jednorázové Služby MO/MT PR SMS/MMS ... 8
2.10.2 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Předplatné Služby MT PR SMS/MMS ... 9
2.10.3 Transparentnost při iniciaci objednacího cyklu na internetu ... 10
*2.10.4 Zákaz automatického sestavení SMS pro odeslání ... **Chyba! Záložka není definována.***
2.11 NÁRAZOVÉ ZÁTĚŽOVÉ AKTIVITY (PEAKOVÉ AKCE) ... 10
2.12 NÁRAZOVÉ ZÁTĚŽOVÉ AKTIVITY (PEAKOVÉ AKCE) ... **CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.**

3 AKTIVACE NEBO DEAKTIVACE SHORT CODU - ČÍSLOVÁNÍ ... 12

3.1 PROCES AKTIVACE A DEAKTIVACE SHORT CODU PRO POSKYTOVATELE ... 12
3.2 ČÍSELNÉ ŘADY PRÉMIOVÝCH ČÍSEL ... 12
3.3 DOSTUPNÉ CENOVÉ HLADINY A JEJICH POUŽÍVÁNÍ ... 13

4 SYNTAXE SLUŽEB PROSTŘEDNICTVÍM PR SMS/MMS ... 14

4.1 KLÍČOVÁ SLOVA ... 14
4.2 SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MO SMS/MMS ... 14
4.2.1 SMS chat - závazná pravidla ... 14
4.3 SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MT PR SMS/MMS ... 15
4.3.1 MT PR SMS/MMS jednorázové ... 15
4.3.1.1 Jednorázové Služby s cenou vyšší 100 Kč ... 15
4.3.2 MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services) ... 16
4.3.2.1 Cenové SMS u MT PR SMS/MMS - Předplatné Služby (subscription services) ... 17
4.3.3 Univerzální SMS příkaz ke zrušení Služby doručované prostřednictvím MT PR SMS/MMS (STOP) ... 18
4.3.4 Informační (HELP) SMS ... 18
4.3.5 Omezení pro Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS ... 18
4.3.6 Změna Short code Předplatné služby ... 19
4.4 PŘEDPLACENÉ VIRTUÁLNÍ ÚČTY ... 20
4.4.1 MT PR SMS/MMS ... 20
4.4.2 MO PR SMS/MMS ... 21

5 OCHRANA ZÁKAZNÍKA ... 22

5.1 VYSVĚTLUJÍCÍ ZPRÁVY ... 22
5.2 INFORMACE O NABÍZENÝCH EROTICKÝCH SLUŽBÁCH ... 22
5.3 NEVYŽÁDANÉ ZPRÁVY ... 22
5.4 SLUŽBY NABÍZENÉ DĚTEM ... 22
5.5 OCHRANA DAT ... 22
5.6 VÝHRADA OPERÁTORŮ ... 22
5.7 OCHRANA PŘED ŠKODLIVÝMI KAMPANĚMI ... 22

6 PŘÍLOHA 1 - PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB ... 24

6.1 PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB; ROZDĚLENÍ EROTICKÝCH SLUŽEB NA „SOFT“ A „HARD“; ZAKÁZANÝ OBSAH SLUŽEB ... 24
6.2 OBRÁZKY (FOTO, ANIMACE, SKICY, KARIKATURY APOD.) ... 24
6.2.1 Soft erotika – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS na Short code s prefixem 909 ... 24
6.2.2 Hard erotika (hard core) – Služby prostřednictvím PR SMS/MMS Short code s prefixem 909 ... 24
6.2.3 Nelegální obsah Služeb s obsahem erotiky ... 24
6.3 VIDEO ... 25

7 PŘÍLOHA 2 - FORMULÁŘ HLÁŠENÍ NÁRAZOVÉ AKCE ... 26

8 PŘÍLOHA 3 – OBECNÁ PRAVIDLA PRO VYUŽITÍ BRANDU „PLAŤ MOBILEM“ ... 27

9 PŘÍLOHA 4 – ŽÁDOST O ZPŘÍSTUPNĚNÍ SLUŽBY ... 27

C2 General

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI

1.1 Účel

Tento dokument slouží k úpravě standardů chování Poskytovatelů, Partnerů/Agregátorů a Operátorů při provozování Premium SMS/MMS a jejich využití k propagaci a nabízení, objednávání či dodávání Služeb a placení jejich ceny. Současně tento dokument informuje Zákazníky, kteří si Služby od Poskytovatelů kupují, jak pro tento účel využít Premium SMS/MMS, a stanovuje související postupy jejich ochrany. 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 digitální obsah, vstupenky či jízdenky prodávané Poskytovatelem Zákazníkům a objednávané či dodávané a placené pomocí Premium SMS/MMS prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení; Službou se pro účely tohoto dokumentu rozumí i charitativní dary, které Zákazník takto platí Poskytovateli (aktuálně Fórum dárců z.s.), který je dle klíčového slova zadaného Zákazníkem předává obdarovaným.

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 (PR) 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 či výši charitativního daru (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 nebo vybírá prostředky na charitativní účely a má o využití Premium SMS/MMS smluvní vztah s Operátorem, ať už přímý, nebo zprostředkovaný Partnerem/Agregátorem;

Partner/Agregátor Fyzická či právnická osoba, která se prostřednictvím vlastní veřejné komunikační sítě nebo jinak podílí na objednávání či dodávání Služeb a placení jejich ceny nebo charitativního daru prostřednictvím Premium SMS/MMS, ale není přímým Poskytovatelem Služeb;

C2 General

Short code	Krátké kódy s předčíslím 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 3.2 Číselné řady Prémiových čísel
Zákazník	je fyzická či právnická osoba, která užívá Služby Poskytovatele nebo poskytuje dar pro charitativní účel a je zároveň zákazníkem (účastníkem) Operátora užívajících služeb veřejné komunikační sítě Operátora;
Operátor	Provozovatel veřejné mobilní či pevné komunikační sítě, případně jiný poskytovatel veřejných služeb elektronických komunikací na území České republiky, pokud umožňuje Poskytovatelům využívat při poskytování Služeb Premium SMS/MMS.
Předplacený virtuální účet	Jedná se o předplacený účet vedený Poskytovatelem sloužící Zákazníkovi výhradně k úhradě za Služby či poskytnutí daru pro charitativní účel.
MSISDN	Mobilní telefonní číslo Zákazníka
Základní SMS aplikace	Běžná předinstalovaná aplikace pro odesílání SMS, která je dodávána dodavatelem operačního systému zařízení Zákazníka
Schválená aplikace	aplikační software pro mobilní zařízení, která je schválená pro distribuci dodavatelem operačního systému zařízení Zákazníka.

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, abc = cena v Kč včetně DPH (např. 907 13 050 = MT PR SMS/MMS za cenu 50 Kč; 907 13 500 = MT PR SMS/MMS za cenu 500 Kč) viz odstavec 4.3

1.4 Modely účtování a zpoplatnění PR SMS/MMS

1.4.1 Mobile Originated PR SMS/MMS

Jsou Zákazníkovi zpoplatněny okamžikem **odeslání** objednací MO PR SMS/MMS Zákazníkem ze Základní SMS aplikace, přičemž za tuto objednací MO PR SMS/MMS je účtována cena určena 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, 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).

C2 General

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 informování o nabízené Službě.

Poskytovatel je povinen uvádět své kontaktní údaje v návaznosti na typu média (viz Odstavec 2.10). 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.

Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla pro využití brandu „Plať mobilem“, v případě použití loga. Více v Obecných pravidlech „Plať mobilem“ – viz Příloha 3.

Služby poskytované na Premium SMS číslech nesmí být použity ani komunikovány jako služby pro charitativní účely (např. Dárcovská SMS – DMS a jiné).

Při komunikaci Služby (marketingové propagaci Služby) je zakázáno používat nekalých obchodních praktik (klamavé či agresivní praktiky nebo uvádění Zákazníka v omyl), zejména, nikoliv však výlučně, umělé vytváření časové tísně, ve které je po Zákazníkovi požadováno potvrzení objednávky Služby.

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

Zákazník musí vždy znát celkovou konečnou cenu Služby. Poskytovatel musí zajistit, aby všichni Zákazníci u jím poskytovaných služeb byly za všech okolností přehledně, jasně, srozumitelně, nezávisle na způsobu získání informace o službě informováni o ceně Služby – a to ještě před poskytnutím takové Služby.

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.

Psané cenové informace musí být umístěny vždy u a) Short code Služby; b) tlačítka Zaplatit pomocí SMS (viz bod 2.10.3). Font písma musí být zvolen tak, aby byly jednoduše čitelné, zřetelné, uváděny horizontálně a takovým způsobem, který nevyžaduje bližšího zkoumání – kterým se rozumí např. tzv. scrollování na webových stránkách, nebo v odkazech na podmínky Služby umístěné na jiné stránce, než je inzerce Služby atd.

Font písma cenové informace nesmí být menší než 80% velikosti fontu použitého pro komunikaci Short code služby. V případě využití tlačítka Zaplatit pomocí SMS nesmí být použitý font cenové informace menší než 80% velikosti fontu použitého pro text v tlačítku Zaplatit pomocí SMS.

Mluvené cenové informace musí být jasně slyšitelné a zřetelné.

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

C2 General

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 v českém jazyce 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 Prevence a řízení stížností Zákazníků

Poskytovatelé Služeb, Partneři/Agregátoři i jejich smluvní partneři jsou povinni aktivně předcházet vzniku stížností Zákazníků, zejména prostřednictvím průběžného monitoringu poskytovaných Služeb, zákaznické zkušenosti a způsobu objednání a účtování Služeb.

Poskytovatel je povinen průběžně vyhodnocovat podněty, dotazy a stížnosti Zákazníků a identifikovat jejich příčiny. V případě zvýšeného výskytu stížností je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu provést jejich analýzu a přijmout odpovídající technická, procesní nebo obchodní opatření k odstranění jejich příčin.

Tato opatření musí být realizována z iniciativy Poskytovatele, a to nezávisle na upozornění nebo zásahu ze strany Operátora.

Poskytovatel je dále povinen zavést vhodné kontrolní mechanismy, které zajistí dlouhodobé snížení počtu stížností a zamezí opakování identifikovaných problémů.

V případě, že Poskytovatel nepřijme adekvátní opatření k nápravě nebo dochází k opakovanému či závažnému porušování těchto povinností, vyhrazuje si Operátor právo na omezení nebo ukončení poskytování dané Služby.

2.7 Zákaznická péče na internetových stránkách Poskytovatele

V případě, že je tak uvedeno v čl. 2.10, Poskytovatel je povinen v komunikaci Služby uvádět internetové stránky, kde bude pro Zákazníky dostupná zákaznická péče (online komunikace), nebo kde Zákazník nalezne kontakt na zákaznickou péči pro řešení potíží se Službou (e-mail a telefonní číslo zákaznické péče). A dále tam bude vysvětlen způsob objednání a výše zpoplatnění Služby a v případě Předplatné služby rovněž postup její deaktivace.
Účinnost úpravy, popsané výše, nastává pro elektronická média společně s účinností kodexu verze 5.2, pro ostatní média (tisk, TV, rádio atd.) od 1. 1. 2018.

2.8 Dostupnost Služby ve veřejných komunikačních sítích Operátorů

V případě, že Služba není Zákazníkům poskytována v síti všech Operátorů na území České republiky a v sítích virtuálních operátorů, musí být uvedeno, v síti kterých Operátorů je Služba dostupná.

Informace o kompatibilitě mobilních telefonů

V případě každé jednotlivé Služby, která je určena pouze pro vybrané typy mobilních telefonů a zařízení, je Poskytovatel Služeb povinen v tištěných propagačních materiálech o této skutečnosti informovat. V případě propagace Služeb v prostředí internetu je Poskytovatel povinen informovat o výše uvedených skutečnostech formou seznamu podporovaných mobilních telefonů nebo jiných zařízení.

2.9 Soulad s platným právním řádem

Všichni Poskytovatelé a Partneři musí zajistit, aby nabízené Služby (a jejich obsah), které provozují oni nebo jejich smluvní partneři prostřednictvím PR SMS/MMS 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 marketingových (spotřebitelských) soutěží či jiných podobných her rovněž v souladu s jejich právní úpravou.

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, může být Poskytovateli Služeb (a prostřednictvím něho i jeho Partnerům/Agregátorům) bez předchozího upozornění přerušena možnost poskytování nabízených Služeb Zákazníkům.

Obdobně je možné přerušit možnost poskytování Služeb v případě, že se kterýkoliv mobilní Operátor dozví o podezření, že jsou Služby zneužívány nebo mohou být zneužity k legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu ve smyslu platné právní úpravy.

2.10 Transparentnost služeb a příklady požadovaných informací v závislosti na využitém mediu

Pro poskytování Služeb je Poskytovatel povinen dodržovat následující pravidla pro jejich nabízení.

2.10.1 Požadované informace v závislosti na využitém mediu – Jednorázové Služby MO/MT PR SMS/MMS

Druh média	**Požadované informace**	**Příklad**
TV, Billboard/ Outdoor	Short code, cena a název Poskytovatele a adresa webové stánky.	Pošlete SMS „logo_12345“ na 9001330. Cena 30 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o., další informace na www.logosms.cz
Rádio	Short code a cena	Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9001330. Cena SMS je 30 Kč.
Obal potravin	Short code a cena, název Poskytovatele Služby	Pošlete SMS ve tvaru „kostka_jmeno_adresa“ na číslo 9001330. Cena SMS je 30 Kč. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o.
Internet	Všechny informace: Short code, cena, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa zákaznické péče např.: www.zakaznickapeceobchodnika.cz	Získejte unikátní logo pro Váš telefon. Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9001330. Cena je 30 Kč vč. DPH. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Seznam podporovaných telefonů a další informace na www.logosms.cz, zákaznická péče na infolince 222111444, nebo www.zakaznicka peceobchodnika.cz
Tisk a ostatní	Všechny informace: Short code, cena, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa zákaznické péče např.: www.zakaznickapeceobchodnika.cz	Získejte unikátní logo pro Váš telefon. Pošlete SMS ve tvaru „logo_12345“ na číslo 9001330. Cena je 30 Kč vč. DPH za odeslanou SMS. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Seznam podporovaných telefonů a zákaznická péče na www.zakaznickapeceobchodnika.cz

C2 General

Druh média	Požadované informace	Příklad
Tisk – řádková inzerce v printu	Všechny informace: Short code, cena, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa zákaznické péče např.: www.zakaznickapeceobchodnika.cz Tyto informace, pokud jsou stejné pro více inzerátů v řádkové inzerci, mohou být umístěny samostatně v rámečku, který bude umístěn na začátku/před inzercí – inzerce (více inzerátů musí být zřetelně ohraničena rámečkem).	Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, infolinka: 222111444 nebo www.zakaznickapeceobchodnika.cz Je mi smutno, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330. Je mi veselo, napiš mi SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330. Magie znamení – Kozoroh. Pošli SMS ve tvaru KR na 9041330. Chcete vědět, co vás v tomto týdnu čeká? Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330.

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

2.10.2 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 stánky, příkaz na aktivaci a deaktivaci Služby. Vždy musí být uvedena adresa zákaznické péče např.: www.zakaznickapeceobchodnika.cz	Pošlete SMS ve tvaru „zpravodajstvi enoviny“ na 90013 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. Zákaznická péče na www.zakaznickapeceobchodnika.cz
Internet	Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele a adresa webové stánky, telefonní helplinka, SMS příkaz k aktivaci a deaktivaci Služby, SMS help. Vždy musí být uvedena adresa zákaznické péče např.: www.zakaznickapeceobchodnika.cz	Získejte SMS zpravodajství do Vašeho telefonu. Každý den obdržíte čerstvé informace z E-světa. Cena za jednu přijatou SMS je 3 Kč. Týdně můžete obdržet maximálně 15 SMS zpráv. Za Službu odpovídá SMS Info s.r.o. Zákaznická péče na www.zakaznickapeceobchodnika.cz, nebo na infolince 222111444. Pro zrušení Služby zašlete SMS ve tvaru „STOP zpravodajstvi enoviny“ na číslo 90013. Pro více informací zašlete SMS ve tvaru „HELP“ na číslo 90013. www.zakaznickapeceobchodnika.cz
Tisk, ostatní	Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele a adresa webové stánky, telefonní helplinka, SMS příkaz k aktivaci a deaktivaci Služby, SMS help. Vždy musí být uvedena adresa zákaznické péče např.: www.zakaznickapeceobchodnika.cz	Získejte SMS zpravodajství každý den do Vašeho telefonu. Pošlete SMS ve tvaru „zpravodajstvi enoviny“ na 90013 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. Zákaznická péče na www.zakaznickapeceobchodnika.cz, nebo na infolince 222111444. Pro zrušení Služby zašlete SMS ve tvaru „STOP zpravodajstvi enoviny“ na číslo 90013. Pro více informací zašlete SMS ve tvaru „HELP“ na číslo 90013. www.zakaznickapeceobchodnika.cz

Druh média	Požadované informace	Příklad
Tisk – řádková inzerce v printu	Všechny informace: Short code, cena, frekvence zasílání, název Poskytovatele Služby, povinně také infolinka a/nebo webová stránka, v případě objednání Služby seznam podporovaných mobilních telefonů. Vždy musí být uvedena adresa zákaznické péče např.: www.zakaznickapeceobchodnika.cz. Tyto informace, pokud jsou stejné pro více inzerátů v řádkové inzerci, mohou být umístěny samostatně v rámečku, který bude umístěn na začátku/před inzercí – inzerce (více inzerátů musí být zřetelně ohraničena rámečkem.	Sportovní zpravodajství do mobilu. Poskytovatel s.r.o, Cena SMS je 30Kč vč. DPH, Týdně můžete obdržet maximálně 3 SMS zprávy. www.zakaznickapeceobchodnika.cz Erotické vtipy do mobilu, napiš SMS ve tvaru X5 a text na číslo 9091330. Týdně obdržet maximálně 2 SMS zprávy s erotickými vtipy. www.zakaznickapeceobchodnika.cz Pravidelný týdenní horoskop právě pro vás. Napište SMS ve tvaru KUK Jméno příjmení, kde místo jméno a příjmení vyplňte vaše jméno a příjmení. A odešlete na 9041330. Týdně obdržíte 1 SMS zprávu s vaším horoskopem pro následující týden. www.zakaznickapeceobchodnika.cz

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

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 demonstrativním výčtem uvedeným v Odstavcích 2.10.1 a 2.10.2 dotčeno, tj. tyto informace musí být Poskytovatelem Služeb uváděny, a to i v případě, že nejsou případně v tabulkách v Odstavcích 2.10.1 a 2.10.2 uvedeny.

2.10.3 Transparentnost při iniciaci objednacího cyklu na internetu

Aby se zamezilo situacím, že Zákazník zahájí objednací cyklus prostřednictvím internetu (WEB nebo Schválené aplikace) nevědomě nebo v omylu, musí Poskytovatel jednoznačně označit úkon, kterým dochází k iniciaci objednávky, umístěním tlačítka **ZAPLATIT pomocí SMS**, pokud není této ochrany Zákazníka dosaženo jiným plně srovnatelným způsobem.

Tlačítko „ZAPLATIT pomocí SMS“ by mělo být umístěno vedle okna, do kterého Zákazník vpisuje své MSISDN, pouze v odůvodněných případech může být umístěno jinde.

2.10.4 Zákaz automatického sestavení SMS pro odeslání

Poskytovatel Služeb, Partneři/Agregátoři ani jejich smluvní partneři nesmí umožňovat automatické sestavení Premium SMS/MMS za účelem jejich odeslání. Jakékoli automatické předvyplnění nebo generování zprávy bez přímé a vědomé akce zákazníka je zakázáno.
Je nepřípustné, aby Premium SMS/MMS byla jakýmkoli způsobem odeslána bez vědomí zákazníka, tedy bez jeho jednoznačného a aktivního potvrzení odeslání. Zákazník musí mít vždy plnou kontrolu nad obsahem i samotným odesláním zprávy.
Není dovoleno, aby jakákoli aplikace, program nebo webová stránka sestavovala nebo odesílala Premium SMS/MMS automaticky nebo skrytě, případně jiným způsobem obcházela vědomé rozhodnutí zákazníka.
Používání Premium SMS/MMS je povoleno pouze za podmínky plného a prokazatelného vědomí zákazníka o jejich odeslání.
V případě porušení těchto pravidel si operátor vyhrazuje právo na okamžité ukončení poskytování takové služby.

2.11 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 sítě 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 říjnu 2012 – TV Nova, TV Nova Cinema, TV Prima family, TV Prima Cool, ČT 1, ČT2, ČT Sport, TV Barrandov) je Poskytovatel Služby povinen využít číselnou řadu 906, která je určena pro zátěžové SMS Služby (viz odstavec 3.2).

C2 General

3 AKTIVACE NEBO DEAKTIVACE SHORT CODU - ČÍSLOVÁNÍ

3.1 Proces aktivace a deaktivace Short codu pro Poskytovatele

Proces aktivace a deaktivace Short codu Poskytovateli musí být proveden formou webového rozhraní - www.platmobilem.cz. Požadavek na aktivaci /deaktivaci Short codu musí být zadán prostřednictvím interface dostupném Agregátorům na www.platmobilem.cz minimálně 15 dní před požadovaným datem změny.

Poskytovatel je oprávněn (pokud jej v tom neomezí Partner/Agregátor) poskytovat na jednom Short codu neomezený počet Služeb. Partner/Agregátor má povinnost zajistit, aby Poskytovatel nenabízel Zákazníkům prostřednictvím Premium SMS/MMS jiné produkty, zboží ani služby než Služby ve smyslu jejich definice dle tohoto Kodexu. Plnění tohoto omezení může Operátor kontrolovat (např. prováděním mystery shoppingu) a poskytování Premium SMS/MMS na konkrétním Short codu okamžitě ukončit, pokud lze jeho prostřednictvím provádět platby i na jiné účely než za Služby a Partner/Agregátor tento stav nenapraví ani ve lhůtě stanovené výzvou Operátora.

Zpřístupnění Služby Zákazníkům a placení její ceny prostřednictvím Premium SMS/MMS probíhá postupem upraveným v bilaterálních smlouvách s Operátory.

Proces zpřístupnění Služby Zákazníkům probíhá následovně:

i) Partner/Agregátor zašle Operátorovi žádost o zpřístupnění Služby Zákazníkům nejméně 15 dní před plánovaným zpuštěním, a to ve formě, která je uvedená v příloze č. 4 tohoto Kodexu;
ii) Operátor rozhodne o zaslané žádosti do 10 dní od jejího obdržení;
iii) V případě, že se Operátor ve stanovené lhůtě nevyjádří má se za to, že žádost byla zamítnuta;

V případě zprovoznění Služby bez souhlasu Operátorů je toto považováno za hrubé porušení Kodexu, přičemž Operátor je oprávněn okamžitě ukončit poskytování Premium SMS/MMS na Short codu využívaném ke zpřístupnění takové Služby.

3.2 Číselné řady Prémiových Čísel

Číselná řada Prefix - 90z	***Typ obsahu***	***Příklady služeb Poskytovatele***
900	Hlasování	Hlasování, které nespadá do definice nárazové zátěžové aktivity dle bodu 2.10 tohoto kodexu
901	Digitální obsah	E-booky, e-magazíny, streamovaná hudba a video
902	Jízdenky, vstupenky	Lístky a vstupenky zahrnující dopravu, zábavu, parkování a jiné vstupy
903	Aplikace, hry, sociální sítě a kredity do nich	Online hry – hra nebo koupení kreditu (doplňků)
904	Digitální obsah	Loga, melodie, obrázky, horoskopy a esoterika
905	Rezervováno, nevyužito	
906	Hlasování	Hlasování vysokokapacitního charakteru podle definice uvedené v bodě 2.10 tohoto Kodexu.
907	Platby za přístup a pronájem virtuálního a mediálního prostoru	Přístup do zabezpečené a VIP sekce na Internetu, k placenému obsahu, do registrů (vozidla, katastry nemovitostí, Solus, …); pronájem virtuálního diskového prostoru;
908	Rezervováno, nevyužito	
909	Erotika	Erotika – Soft a Hard, chaty, hry, multimediální obsah s touto tématikou, zpoplatnění přístupu k erotickým službám, vstupy do prostorů, zařízení nebo na akce, kam je

C2 General

		vstup osob pod určitou věkovou hranici zakázán jejich provozovatelem či pořadatelem nebo zákonem
87777	Charita	Dárcovská SMS pro jejichž provozování platí speciální podmínky stanovené Fórem dárců (www.darcovskasms.cz)

S účinností od 13. 1. 2019 se poskytování služeb prostřednictvím Premium SMS řídí rozdělením prefixů uvedených v tomto bodě 3.2.

3.3 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 Kč až 600 Kč za jednu MT PR SMS/MMS (ceny jsou uvedeny vždy včetně aktuální sazby DPH platné v ČR). Haléřové a desetihaléřové cenové hladiny nejsou v sítích Operátorů dostupné.

Při poskytování Služeb prostřednictvím MO PR SMS/MMS i MT PR SMS/MMS (předplatné i jednorázové) nesmí Poskytovatel rozdělovat platbu na více PR SMS/MMS. Poskytovatel musí použít hladinu, která odpovídá ceně Služby.

Operátoři dále mohou zavést maximální finanční limity na jednu platbu či sumu plateb pomocí jakékoli prémiové služby (PR SMS/MMS, audiotexová linka i platba pomocí mobilní platební brány Operátora, např. m-platba či M-peněženka) z téhož telefonního čísla za určené období (měsíc nebo rok); v tom případě Zákazníkovi neumožní provedení platby nad tento limit.

C2 General

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. Zpětná SMS musí obsahovat cenu služby vč. DPH. Každý mobilní Operátor má možnost udělit výjimku na nezasílání zpětné SMS u MO PR SMS/MMS vyšší než 10 Kč.

Pokud zákazník odešle objednávku Služby v chybném formátu a služba zákazníkovi nemůže být poskytnuta i když za její plnění zaplatil, tak je Poskytovatel povinen odeslat zákazníkovi informační SMS s textem, který bude obsahovat instrukce pro úspěšné dokončení nákupu.

Doporučený text SMS:

Bohuzel jste zadali neplatný text pro objednání *Sluzba.* Pro doruceni jiz uhrazene sluzby nas prosim kontaktujte na nasi zakaznicke lince *TTTTTT*.

Pokud povaha Služby umožňuje zaslání MO PR SMS s více než 160 znaky bez diakritiky (např.: s využitím dlouhých textových zpráv u SMS chatu), zpoplatní Operátor každých 160 znaků (bez diakritiky) v ceně MO PR SMS. Poskytovatel je povinen toto odkomunikovat Zákazníkovi.

4.2.1 SMS chat – závazná pravidla

Před zahájením SMS chatu je vždy nutná autentifikace zákazníka, a to prostřednictvím zaslání aktivačního kódu, kterým zákazník zahajuje využívání služby.

Objednat SMS chat lze tedy:

a) odesláním iniciační SMS
b) na webu: zákazník zadá číslo, přijde mu SMS s kódem, který přepíše na webové stránky, a tím se služba aktivuje.

Dokud toto nebude provedeno, nesmí být zákazníkovi poskytnuta služba.

Znění SMS: ***„Dobry den, na tuto SMS NEODPOVIDEJTE. Vas kod pro aktivaci sluzby "nazev sluzby" je "kod".***

c) Tato SMS musí být doručena zákazníkovi z nepremiového Short code.

C2 General

4.3 Služby prostřednictvím MT PR SMS/MMS

4.3.1 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. Na prefixu 902 je možné dobu odesláni MT PR SMS/MMS odložit až na maximálně 30 kalendářních dní, podle Operátorem předem schváleného konkrétního obchodního případu Poskytovatele.
- V případě objednání jednorázové Služby na bázi MT PRSMS z prostředí WEB/Schválená aplikace se objednací cyklus řídí pravidly Předplatné Služby.
- 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. Objednací SMS jsou účtovány standardním tarifem Zákazníka u příslušného mobilního operátora.

4.3.1.1 Jednorázové Služby s cenou vyšší 100 Kč

U Jednorázových Služeb s cenou vyšší 100 Kč se objednací cyklus řídí pravidly Předplatné Služby (výjimku tvoří služby na předčíslí 902 a to pouze služby typu SMS jízdenka a SMS parkování).

Zákazník zahájí objednávku Jednorázové Služby zasláním požadavku (objednávky) na Poskytovatele Služby. Tento požadavek může být proveden prostřednictvím iniciační SMS, MMS, 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 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,
- informaci o Help funkci.

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

- „**Cena sluzby** XX **Kc. Posli ANO** *sluzba* **pro objednani na 90**zxy**.** Popis Sluzby… **Vice info** TTTTT **nebo sms HELP na 90**zxy“

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
sluzba	-	Poskytovatel může rozlišit v Potvrzovací SMS druh Služby *(nepovinný údaj)*
Popis služby	-	telefonní číslo Zákaznického Helpdesku
TTTTT	-	Short code Služby
90zxy		Short code Služby

C2 General

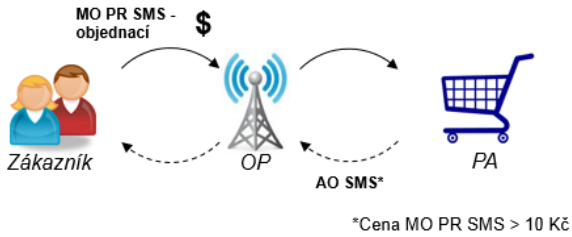
Jednorázové Služby

SMS mohou být v objednacím cyklu nahrazeny MMS

Zakázané kombinace: MO PR SMS => MT PR SMS

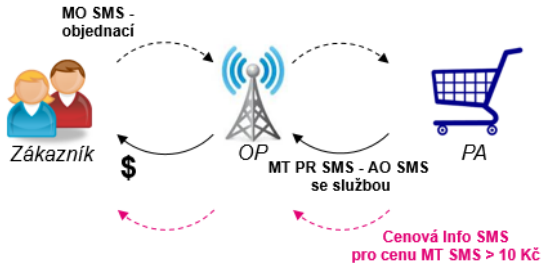
OP = Operátor $ = prémiová cena
PA = Partner
AO SMS = Aplication Originated SMS = Info SMS nebo MT PR SMS

MO PR SMS



*Cena MO PR SMS > 10 Kč

MT PR SMS



V případě objednání Jednorázové Služby na bázi MT PR SMS z prostředí WEB/WAP/IVR a objednání Jednorázové Služby na bázi MT PR SMS s cenou > 100 Kč se objednací cyklus řídí pravidly Předplatné Služby.

4.3.2 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, 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:

- „**Predplatne** XX **Kc/**interval**. Posli ANO** *sluzba* **pro objednani na 90**zxy**.** Popis Sluzby… **Vice info** TTTTT **nebo sms HELP na 90**zxy“

C2 General

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	-	telefonní číslo Zákaznického Helpdesku
TTTTT	-	Short code Služby
90zxy		Short code Služby

Je zakázáno komunikovat zákazníkovi instrukce k dokončení objednávky jinou formou než prostřednictvím této informační SMS.

4.3.2.1 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:

   - „**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
sluzba	-	Poskytovatel může rozlišit v Obnovovací SMS druh Služby *(nepovinný údaj)*
90zxy	-	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:

   - „**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:

90zxyabc	-	Short code Služby včetně cenové hladiny
XX	-	cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
sluzba	-	Poskytovatel může rozlišit v Obnovovací SMS druh Služby *(nepovinný údaj)*
90zxy	-	Short code Služby

C2 General

Předplatné Služby
Subscription services

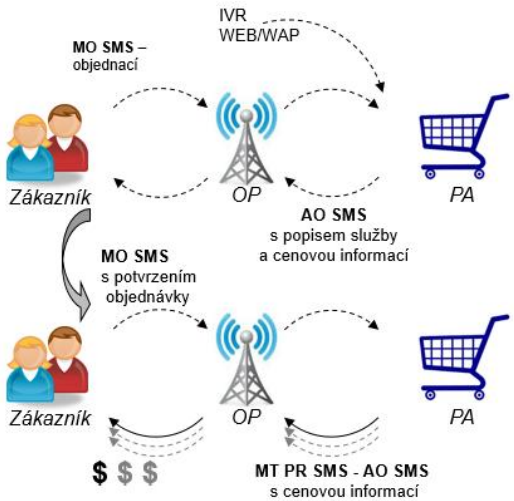
SMS mohou být v objednacím cyklu nahrazeny MMS

Zakázané kombinace: MO PR SMS => MT PR SMS

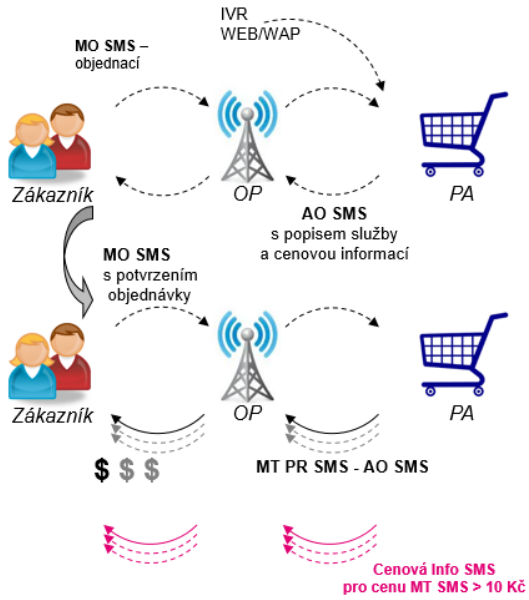
OP = Operátor
PA = Partner
AO SMS = Aplication Originated SMS = Info SMS nebo MT PR SMS

_____$ = prémiová cena

Informační a cenová SMS v jedné SMS



Informační a cenová SMS zvlášť



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 potvrzení vypnutí Služby/Služeb. Tato SMS je pro Zákazníka zdarma a nesmí obsahovat žádná obchodní sdělení.

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:

- „SMS zpoplatnene okamzikem prijeti zastavite zaslanim SMS ve tvaru STOP SLUZBA nebo STOP ALL na cislo 90zxy. Vice na www.xxxxxx.cz nebo na tel. zzzzzzzzz" *(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 objednací 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 objednací 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.

C2 General

Poskytovatel smí poskytovat pouze takové Předplatné služby MT PR SMS/MMS, kdy cena jedné Služby za Období není vyšší, než je uvedeno v tabulce níže (maximální povolené Období je jeden měsíc):

Období	Týden	Měsíc
Max. cena Služby	99 Kč	199 Kč

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 možností pokračování v předplatné Službě. Není přípustné informace dělit do více SMS zpráv. Text zprávy musí být následující:

- „**Byl dosazen limit Predplatne Sluzby** SSSSSS **(**XX**Kc/**interval**). Pro pokracovani zasli SMS ve tvaru ANO** *sluzba* **na 90**zxy**. Vice info na** ZZZZZZZZZ“

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	-	interval (např.: den, týden, měsíc, událost)
sluzba	-	Poskytovatel může rozlišit v Obnovovací SMS druh Služby *(nepovinný údaj)*
zxy	-	Short code Služby
ZZZZZZZZ	-	ZZZZZZZZ

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

4.3.6 Změna Short code Předplatné služby

Pokud Poskytovatel potřebuje změnit Short code Předplatné služby (např. změna agregátora) je nutné, aby získal od všech předplatitelů (zákazníků) dané Předplatné služby souhlas s touto změnou. Výslovný souhlas s touto změnou dá zákazník odesláním odpovědní SMS s textem ANO na Informační SMS zaslanou Poskytovatelem a popisující plánovanou změnu.

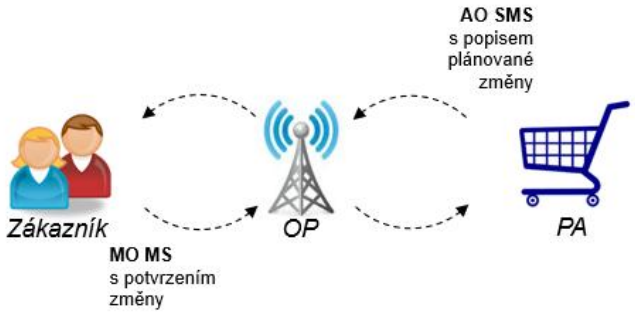
Závazné znění informační SMS zaslané Poskytovatelem pro získání souhlasu zákazníka se změnou Short codu Předplatné služby:

o ***Vazeny zakazniku, u*** *SLUZBA* ***dochazi ke zmene cisla***. ***Nove vam predplatne*** *XX Kc/interval* ***budeme posilat z cisla*** *90z xy abc.* ***Pro zachovani predplatneho posli ANO na cislo*** *90zxy.* ***V opacnem pripade bude sluzba zrusena k*** *DD.MM.RRRR.* ***Vice informaci na*** *TTTTTT.*

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

SLUZBA	-	název Předplatné služby
XX	-	cena Předplatné Služby za daný interval včetně DPH
interval	-	interval (např.: den, týden, měsíc, událost)
TTTTT	-	telefonní číslo Zákaznického Helpdesku
90z xy abc	-	novy Short code na kterém bude poskytována Předplatná služba
90z xy	-	nový pětimístný Short code Předplatné služby
DD.MM.RRRR	-	datum změny

Změna Short code Předplatné Služby



Pokud poskytovatel nezíská od zákazníka souhlas se směnou Short code služby, je povinen ukončit poskytování Předplatné služby zákazníkovi ke dni změny Short code služby.

4.4 Předplacené virtuální účty

Tento účet využívá Zákazník výhradně k úhradě Služeb, případně k poskytnutí daru pro charitativní účel.

4.4.1 MT PR SMS/MMS

Poskytovatel je povinen použít MT PRSMS/MMS v případech, kdy prostřednictvím služby Premium SMS/MMS dochází k dobití virtuálních účtů. Jeden virtuální účet lze dobíjet maximálně z pěti MSISDN.

Zákazník zahájí objednávku 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 musí Zákazník odeslat zprávu na Short code ve tvaru 90z xy.

Pro každou konkrétní Službu dobití virtuálních účtů na bázi MT PR SMS musí Poskytovatel obdržet od Zákazníka konkrétní objednávku, na tuto objednávku Poskytovatel zašle zákazníkovi informační SMS, viz níže.
Závazné znění informační SMS zaslané Poskytovatelem z 5ti místného Short code pro objednání Služby Zákazníkem prostřednictvím iniciační SMS je následující:

- **Pro nakup (dobiti) popis sluzby posli: ANO** sluzba xxx **na 90**zxy. **Cena sluzby (dobiti) je** XX **Kc vcetne DPH**. **Vice info** TTTT **nebo sms HELP na 90**zxy.

C2 General

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

- popis sluzby - Poskytovatel upřesní druh Služby (např. URL)
- sluzba - název služby (nepovinný údaj)
- xxx - číslo, kód virtuálního účtu (nepovinný údaj)
- XX - cena Služby včetně DPH
- TTTTT - telefonní číslo Zákaznického Helpdesku
- zxy - Short code Služby

Příklad textu: Pro dobiti Tveho uctu na www.nejakyweb.cz o 50 kreditu posli: „ANO KREDIT“ na 90zxy. Cena za dobiti je 40 Kc vcetne DPH. Vice info 1234 nebo sms HELP na 90zxy.
Po splnění výše uvedených podmínek je Zákazníkovi dobit účet.

4.4.2 MO PR SMS/MMS

Účtování na bázi MO PR SMS/MMS v případě virtuálních účtů **není povoleno.**

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. WEB push Službách, kdy si Zákazník objednává přes PR SMS/MMS přístup na erotické WEB 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, odpovědni.

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 apod.).

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.

5.7 Ochrana před škodlivými kampaněmi

V souladu s ustanovením čl. 2.9. tohoto kodexu a v zájmu minimalizace dopadu potenciálních škodlivých kampaní, jejichž cílem je uvést Zákazníka s využitím jeho možné nepozornosti anebo za pomoci sociálního inženýrství v omyl, jsou Partneři/Agregátoři povinni zajistit hotline dohled v režimu 24/7 nad Službami zprostředkovanými prostřednictvím Short codů pro ně zprovozněných u Operátorů. V případě závažného podezření / zjištění takovéto škodlivé kampaně je Partner/Agregátor prostřednictvím uvedeného hotline dohledu povinen bezodkladně přerušit poskytování Služby na konkrétním Short code a klíčovém slově.

C2 General

V případě že výše uvedené opatření nebude technicky možné, Operátoři přikročí k okamžitému přerušení směrování předmětného Short code dané Služby s cílem minimalizovat negativní dopad na Zákazníka.
Toto ustanovení však v žádném případě nezbavuje Zákazníka povinnosti postupovat při využití Premium SMS obezřetně a v souladu s jejich obchodními podmínkami a doporučeními pro bezpečné využívání služeb Plať mobilem uvedenými na www.platmobilem.cz.
Kontakty na hotline dohled jsou Partneři/Agregátoři povinni bezodkladně předat a v případě potřeby aktualizovat svým obchodním kontaktům u jednotlivých Operátorů.

C2 General

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 3.2)

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 nesplňuje 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 dolu.

7 PŘÍLOHA 2 - FORMULÁŘ HLÁŠENÍ NÁRAZOVÉ 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			
Kontaktní - technický			
Kontaktní - během akce			

Datum akce		**Hlasování od**	
		Hlasování do	
Přístupové PR SMS Short cody		**Klíčová slova:**	
Audiotex	ANO/NE		
Typ pořadu	*Přímý přenos – jiné*		
Název pořadu/akce			
Název média			
Celkem MO PR SMS	*(všechny sítě)*	**Max SMS peak (min)**	
		Časy peaků	
Odpovědní MT SMS	ANO/NE	**Počet MT SMS na 1 MO PRSMS**	
		Prodleva v odeslání	

Online-propagace		Počet	
		Počet	
		Počet	
		Počet	
Předchozí propag.			
Další info k hlášené akci:			

C2 General

8 PŘÍLOHA 3 – OBECNÁ PRAVIDLA PRO VYUŽITÍ BRANDU „PLAŤ MOBILEM“

Aktuální znění uvedeno na www.platmobilem.cz

9 PŘÍLOHA 4 – ŽÁDOST O ZPŘÍSTUPNĚNÍ SLUŽBY

Žádost o zpřístupnění Služby ve formě Excelovské tabulky obsahuje tyto sloupce:

Sloupec	**Údaj**	**Formát**
1.	Název Služby	A
2.	Popis Služby	A
3.	Použité cenové hladiny	N
4.	Short code	A
5.	Klíčové slovo	A
6.	Datum spuštění Služby	dd.mm.yyyy

- **Název služby** = např. Jízdenky MHD
- **Popis služby** = slovní popis Služby z pohledu zákazníka od objednání po doručení Služby
- **Použité cenové hladiny** = koncová cena/ceny Služby v Kč
- **Short code** = přístupové číslo pro objednání, a i doručení Služby
- **Klíčové slovo** = klíčové slovo první úrovně
- **Datum spuštění služby** = datum, ke kterému bude Služba zpřístupněna Zákazníkům