

Obecná doporučení pro poskytování Audiotexových služeb



verze č. 3.2 účinná od 1.7. 2008

1	ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI	2
1.1	ÚČEL	2
1.2	SLOVNÍČEK POJMŮ	3
1.3	DRUHY AUDIOTEXOVÝCH SLUŽEB	5
1.4	MODELY ÚČTOVÁNÍ AUDIOTEXOVÝCH SLUŽEB.....	7
2	KOMUNIKACE AUDIOTEXOVÝCH SLUŽEB A OCHRANA ZÁKAZNÍKA	8
2.1	OBEČNÁ USTANOVENÍ	8
2.2	KOMUNIKACE AUDIOTEXOVÝCH SLUŽEB	8
2.3	KOMUNIKACE EROTICKÝCH SLUŽEB.....	12
2.4	KOMUNIKACE SLUŽEB ZAMĚŘENÝCH NA MLÁDEŽ.....	12
3	ZPROVOZNĚNÍ, ZRUŠENÍ ČÍSLA.....	14
3.1	PROCES ZPROVOZNĚNÍ ČÍSLA PRO POSKYTOVATELE V SÍTI OPERÁTORA	14
3.2	PROCES ZRUŠENÍ ČÍSLA POSKYTOVATELE V SÍTI OPERÁTORA	17
4	OSTATNÍ.....	19
4.1	VÝHRADA OPERÁTORŮ	19
4.2	INFORMATIVNÍ HLÁSKY	19
4.3	NÁRAZOVÉ ZÁTĚŽOVÉ AKTIVITY	19
4.4	SOULAD S PLATNÝM PRÁVNÍM ŘÁDEM	20
5	PŘÍLOHA 1: DEFINICE NEPOVOLENÝCH SLUŽEB A PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB	21
5.1	DOPORUČENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	21
5.2	NEPOVOLENÝ OBSAH SLUŽEB	21
6	PŘÍLOHA 2:	24
	FORMULÁŘ HLÁŠENÍ NÁRAZOVÉ AKCE.....	24

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI

1.1 Účel

Tento dokument (dále též „Kodex ATX“) slouží spotřebitelům, kteří využívají audiotexových služeb tj. volání na čísla se zvýšeným tarifem) k srozumitelnému pochopení fungování těchto služeb. Kodex ATX dále slouží Poskytovatelům, agregátorům Audiotexových služeb a Operátorům jako pravidla pro provozování prémiových hlasových služeb – Audiotexu (dále jen „služeb“) v České republice.

Dokument byl vytvořen ve spolupráci Asociace Provozovatelů Mobilních Sítí (dále jen „APMS“) s Asociací Provozovatelů Veřejných Telekomunikačních Sítí (dále jen „APVTS“). Tato doporučení vycházejí ze zkušeností členů APVTS a APMS (dále jen „Operátoři“) s provozováním těchto služeb v České republice, a zároveň ze zkušeností s podobnými službami v zahraničí.

Cílem dokumentu je definovat transparentní a zároveň nediskriminační prostředí pro poskytování audiotexových služeb s akcentem na ochranu spotřebitele a dlouhodobé zlepšení pověsti těchto služeb na trhu.

1.2 Slovníček pojmů

Audiotexové služby (ATX)	hlasové služby obsahového charakteru se zvláštním tarifem, které jsou jednoznačně definovány platným Číslovacím plánem
Kodex ATX	závazná doporučení pro provozování prémiových hlasových audiotexových služeb
Zákazník/Koncový uživatel	volající, finální konzument audiotexových služeb
Poskytovatel	subjekt, který nabízí Audiotexové služby prostřednictvím své nebo cizí telekomunikační sítě Zákazníkům
Operátor	podnikatel, který zajišťuje veřejnou komunikační síť, a který umožňuje svým koncovým zákazníkům využívat Audiotexové služby a za využívání těchto služeb od svých Zákazníků vybírá příslušné poplatky
Agregátor	subjekt, který zprostředkovává poskytování Audiotexových služeb mezi Poskytovatel-em/-i a Operátor-em/-y
Číslovací plán	Číslovací plán veřejných telefonních sítí, který závazně stanoví pravidla pro číslování veřejných telefonních sítí a služeb nebo přístupu ke službám elektronických komunikací
ZoEK	zákon č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů
Český telekomunikační úřad (ČTÚ)	ústřední správní úřad pro výkon státní správy ve věcech stanovených zákonem, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb zřízený zákonem č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů
APMS	Asociace provozovatelů mobilních sítí
APVTS	Asociace provozovatelů veřejných telekomunikačních sítí

1.3 Druhy Audiotexových služeb

Tato doporučení jsou určena pro služby definované v následujících odstavcích. Služby jsou poskytovány na číslech a číselných rozsazích vymezených pro tyto služby platným Číslovacím plánem.

1.3.1 Struktura čísel používaných pro Audiotexové služby

Audiotexové služby jsou obecně poskytovány na devítimístních číslech ve tvaru: **90X AB CD ZZ**, - kde:

- X určuje charakter poskytované služby a může nabývat hodnot 0-9 v souladu s Číslovacím plánem
- AB určuje cenu pro koncového zákazníka včetně DPH za minutu, případně za jedno spojení
- CD ZZ je stanoveno při přidělení čísla Českým telekomunikačním úřadem

1.3.2 Audiotexové služby informačního, obsahového, odborného a zábavného charakteru (neloterijní, neerotické a nehlasovací služby)

Za tyto služby jsou považovány takové služby a obsah, které jsou definovány jako služby informačního, obsahového, odborného a zábavného charakteru (např. horoskopy, počasí, zábavní chat, odborné poradny, apod.), jejichž obsah není v rozporu s platnými právními předpisy České republiky.

1.3.3 Audiotexové služby erotického charakteru

Ke službám tohoto typu se řadí všechny Audiotexové služby hlasového charakteru poskytované na číselné řadě 909, které mají erotický charakter (více též Odstavec 2.3 a 5), jejichž obsah nesmí být v rozporu s platným právním řádem České republiky.

1.3.4 Audiotexové služby herního a loterijního charakteru

Mezi tyto Audiotexové služby se řadí služby loterijního a herního charakteru, kdy koncový účastník svým zavoláním provede svou registraci, a dále pak svým voláním poskytuje vklad do hry či loterie. Služby tohoto typu jsou provozovány v souladu s Loterijním zákonem podle platného Herního řádu Poskytovatele, který musí být dopředu schválen Ministerstvem financí ČR. Služby loterijního charakteru musí být poskytovány výlučně dle schválených pravidel a podmínek.

1.3.5 Audiotexové služby hlasovacího charakteru

Mezi tyto Audiotexové služby se řadí služby, kdy účastník svým zavoláním dává hlas do předem definované soutěže nebo ankety. Délka hovoru je dána Poskytovatelem, není možné službu užívat po delší dobu, než stanoví Poskytovatel služby, Agregátor nebo Operátor. V případě, že se jedná o hlasovací službu, která je součástí televizního vysílání, má Poskytovatel povinnost si dopředu ověřit, zda se nejedná o tzv. nárazovou službu (viz odstavec 4.3).

1.3.6 Časově zpoplatněné audiotexové služby

Jedná se o audiotexové služby zpoplatněné koncovému uživateli cenou za časovou jednotku. Operátoři a Agregátoři nabízejí tarifaci koncového uživatele 60 sec + 60 sec (tj. je zpoplatněná každá započatá minuta hovoru) a cenové hladiny 6, 8, 10, 11, 14, 16, 17, 18, 20, 23, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50, 55, 60, 65, 70, 80, 90, 95 Kč/min. Koncové ceny jsou uvedeny vč. DPH, pokud daná služba DPH podléhá. Poskytovatelé mohou požádat o aktivaci jiných cenových hladin a způsobů zpoplatnění, avšak jejich funkčnost není zaručena.

1.3.7 Jednorázově zpoplatněné audiotexové služby

Jedná se o audiotexové služby zpoplatněné koncovému uživateli cenou za volání s maximální délkou volání 60 sec.. Operátoři a Agregátoři nabízejí hovory zpoplatněné jednorázovou cenou za hovora cenové hladiny 6, 8, 9, 10, 16, 20, 30, 40, 50, 55, 60, 70, 79, 95 Kč. Ceny jsou uvedeny vč. DPH, pokud daná služba DPH podléhá. Poskytovatelé mohou požádat o aktivaci jiných cenových hladin, avšak jejich funkčnost není zaručena. Jednorázově zpoplatněné audiotexové služby jsou dostupné od 1. 9. 2007.

1.4 Modely účtování Audiotexových služeb

1.4.1 *Resellingový model*

Je-li Audiotexová služba nakoupena Operátorem od Poskytovatele služby, resp. Agregátora, a následně je tato služba Operátorem poskytnuta Koncovému uživateli, jedná se o tzv. model Resellingu. Koncovému uživateli je služba promítnuta na faktuře od Operátora, a to včetně DPH (v případě paušálního zákazníka) jako daňová položka (základ daně a daň). Tento model byl ukončen k 28.2.2007.

1.4.2 *Factoringový model*

Je-li Audiotexová služba poskytována Poskytovatelem koncovému zákazníkovi a Operátor pouze vybírá úhradu za tuto službu, jedná se tzv. Factoring. Zákazník od Operátora nedostává za službu daňový doklad, ale pouze účetní doklad (nedaňová položka). Daňový doklad vystavuje Poskytovatel služby na žádost koncového Zákazníka. Tento model je nastaven u všech operátorů od 1.3.2007.

2 KOMUNIKACE AUDIOTEXOVÝCH SLUŽEB A OCHRANA ZÁKAZNÍKA

2.1 Obecná ustanovení

Poskytovatel služby má povinnost zajistit, aby byla služba srozumitelně popsána ve všech typech médií tak, aby její uživatelé nebo potenciální uživatelé byli odpovídajícím způsobem a pravdivě informováni o nabízené službě. Poskytovatel je povinen uvádět své kontaktní údaje v návaznosti na typu média.

Je nepřijatelné klamat zákazníka nebo potenciálního zákazníka nepřesností, dvojsmyslností, zveličováním nebo opomenutím informací. Stejně tak je nepřijatelné uvádět požadované informace v nečitelné podobě, ať už malým nečitelným písmem, nebo za využití nekонтastního pozadí.

Všichni Poskytovatelé musí zajistit, aby poskytovaná Audiotexová služba vyhovovala požadavkům stanoveným obecně závaznými právními předpisy České republiky a právem EU, zejména vztahující se k ochraně osobních údajů a ochraně spotřebitele. Data získaná komunikací se zákazníky nesmí Poskytovatel poskytnout třetí straně (reklamní agentuře, apod.) bez výslovného souhlasu koncového uživatele.

2.2 Komunikace Audiotexových služeb

Při komunikaci audiotexových služeb v médiích, musí být zákazník v rámci příslušné inzerce jednoznačně a srozumitelně informován o ceně služby, zahrnující i cenu za spojení, včetně daně z přidané hodnoty a o dalších skutečnostech popsaných níže.

Poskytovatel Služby má povinnost zpětně prokázat formu a rozsah jím poskytovaných informací ohledně Audiotexových služeb na vyžádání Operátora nebo Agregátora. Relevantní materiály je povinen na výzvu Operátora nebo Agregátora předložit ke kontrole plnění informačních povinností ve vztahu k Zákazníkům.

Poskytovatel je povinen při propagaci jím poskytovaných informací a služeb prostřednictvím elektronických prostředků (tzn. Formou hlasové, textové, zvukové a obrazové zprávy poslané prostřednictvím veřejné sítě elektronických komunikací) dodržovat veškeré podmínky stanovené „Zákonem o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů“ č. 480/2004 Sb. v platném znění, zejména mít předem prokazatelný souhlas fyzické nebo právnické osoby s touto formou propagace prostřednictvím elektronických prostředků.

2.2.1 Informace o typu služby podle účtované doby.

Poskytovatelé musí při inzerci Audiotexové služby koncové uživatele jasně informovat, jestli se jedná o:

- klasickou službu, kdy délka volání na danou službu není Poskytovatelem časově omezena;
- jednorázovou službu:
 - o s pevně daným časovým limitem (např. 10 vteřin volání ukončené Poskytovatelem), nebo
 - o s jednorázovým tarifem za jedno spojení.

2.2.2 Informace o typu služby podle účtované ceny za jednotku

Cena za použití Audiotexové služby musí být jasně stanovena, aby bylo naprosto zřejmé, kolik bude použití služby koncového uživatele stát. Cena se stanoví podle povahy Audiotexové služby buď jako cena:

- o za minutu (erotické, informativní, apod.) nebo
- o za volání (např. hlasování)

2.2.3 Informace o ceně služby

Ceny Audiotexové služby budou vždy uváděny jako ceny finální z pohledu Zákazníka v Kč včetně DPH, a tato skutečnost musí být v případě uplatnění DPH jasně zmíněna. Nelze uvádět ceny za jinou časovou jednotku než za 1 minutu spojení, s výjimkou Audiotexových služeb jednorázově zpoplatněných po uskutečnění spojení, nebo služeb hlasovacího charakteru s nižší než minutovou tarifikací. V případě časově zpoplatněných služeb hlasovacího charakteru, kdy je maximální doba spojení pevně daná Poskytovatelem a je kratší než jedna minuta, je povinen Poskytovatel uvádět místo ceny v Kč za minutu maximální cenu hovoru v Kč včetně DPH.

Poskytovatel musí zajistit, aby všichni uživatelé jím poskytovaných Audiotexových služeb byly přehledně, jasně, srozumitelně a vždy za všech okolností, nezávisle na způsobu získání informace o Audiotexové službě informováni o ceně Audiotexové služby – a to ještě před poskytnutím takové služby.

V případě, že Poskytovatel komunikuje Audiotexové služby na jakémkoliv jiném čísle než Audiotexovém, je mimo jiné povinen při každém uvedení telefonního čísla Audiotexové služby uvést také cenu za volání či minutu včetně DPH, která musí následovat bezprostředně za uvedeným telefonním číslem Audiotexové služby. Příklad takovéto komunikace je uveden v bodě 2.2.5 - Ostatní hlasová inzerce.

2.2.4 Informace o Poskytovateli služby, helpdesku, řešení stížností a dostupnosti

Každý Poskytovatel musí mimo jiné zajistit, aby všichni uživatelé jím poskytovaných Audiotexových služeb byly přehledně, jasně, srozumitelně a vždy a za všech okolností nezávisle na způsobu získání informace o Audiotexové službě informováni o

- Poskytovateli služby -plné jméno a příjmení u fyzických osob a obchodní firmu u právnických osob, pod kterým je zapsaný v obchodním, živnostenském nebo jiném rejstříku, adresa sídla nebo P.O.Box
- helpdesku pro Koncové uživatele, zejména za účelem vyžádání řádných daňových dokladů, řešení stížností a dostupnosti Audiotexové služby.

Poskytovatel je povinen řešit dotazy a reklamace zákazníků bez zbytečného odkladu tak, aby nedocházelo k poškozování dobré pověsti Operátora nebo Agregátora. Požadavky na informace a stížnosti od zákazníka řeší Poskytovatel v kontaktním místě uvedeném v komunikaci. Poskytovatel ani Agregátor nesmí zákazníky odkazovat na linky podpory Operátora.

V případě, že Audiotexová služba není dostupná zákazníkům v síti některého Operátora, je Poskytovatel v inzerci Služby uvést, v síti kterých Operátorů je služba dostupná. V případě, že je Audiotexová služba dostupná ze sítě všech Operátorů, není tato informace povinná.

2.2.5 Demonstrativní výčet požadovaných informací v závislosti na využitém médiu

Druh média - Služba	Požadované informace	Příklad
TV - Poradna	- Přístupové číslo Služby - Cena v Kč/min s uvedením DPH - Plné jméno a příjmení/obchodní firma Poskytovatele - Kontakt na Poskytovatele (adresa nebo P.O.Box) Informace musí být zřetelně čitelné a musí zůstat na obrazovce po dobu min. 7 vteřin.	Nevíte si rady se svými problémy? Zavolej na do naší poradny na číslo 906 10 00 00. Cena hovoru je 10 Kč/min vč. DPH. Max. délka hovoru 30 minut. Provozuje Audix Praha s.r.o., P.O.Box 1234, Praha 1
TV - Hlasování	- Přístupové číslo Služby - Cena v Kč/min s uvedením DPH nebo maximální cena hovoru - Plné jméno a příjmení/obchodní firma Poskytovatele - Kontakt na Poskytovatele (adresa nebo P.O.Box) Informace musí být zřetelně čitelné a musí zůstat na obrazovce po dobu min. 7 vteřin.	Pro hlasování do soutěže „Volejte nám“ volejte číslo 906 50 00 00. Max. cena hovoru 10 Kč vč.DPH. Provozuje Audix Praha s.r.o., P.O.Box 1234, Praha 1, www.audix.cz
Rádio	- Přístupové číslo Služby - Cena v Kč/min s uvedením DPH - Plné jméno a příjmení/obchodní firma	Zavolejte na číslo 906 500 000. 50 Kč včetně DPH za 1 minutu. Provozuje Audix Praha.
Ostatní hlasová inzerce	- Přístupové číslo Služby - Cena v Kč/min s uvedením DPH - Plné jméno a příjmení/obchodní firma	Volejte číslo 900 10 00 00, cena hovoru je 10Kč včetně DPH za minutu, Max. délka hovoru 30 minut. Provozuje Audix Praha s.r.o., P.O.BOX 1234, Praha 1
Internet Tisk, Billboard Tištěné materiály Ostatní	- Přístupové číslo Služby - Cena v Kč/min s uvedením DPH nebo maximální cena hovoru - Plné jméno a příjmení/obchodní firma Poskytovatele	Nevíte si rady se svými problémy? Zavolej na do naší poradny na číslo 906 10 00 00. Cena hovoru je 10 Kč/min vč. DPH. Max. délka hovoru 30 minut. Provozuje Audix Praha s.r.o., P.O.Box 1234, Praha 1..

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

U Audiotextových služeb erotického a loterijního charakteru, stejně tak i u dalších služeb, kdy je ze zákona vyžadována minimální věková hranice 18 let, musí být nad rámec příkladů uvedených výše ve všech druzích médií doplněna také následující informace: „**Jen pro starší 18 let.**“

2.3 Komunikace erotických služeb

Veškeré služby obsahující erotiku musí být Poskytovateli náležitě komunikovány v souladu s platným právním řádem České republiky (bližší specifikace viz Příloha č. 1 tohoto Kodexu ATX).

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 je určen pouze osobám starším 18 let.

Za náležité upozornění nese plnou zodpovědnost Poskytovatel a veškeré případné újmy a rizika nese také Poskytovatel. Operátoři zprostředkující Audiotextové služby nejsou za plnění povinností Agregátora nebo Poskytovatele, ani jinak za obsah služeb, odpovědní.

2.4 Komunikace služeb zaměřených na mládež

Dětskými službami jsou služby, které jsou zacíleny na věkovou skupinu mladší 15 let (dále jen „děti“), např. služby typu „chat“. Tyto služby a veškerá komunikace vztahující se k nim nesmí zahrnovat nic, co by mohlo dítěti ublížit nebo co by mohlo využívat/zneužívat dítě jakýmkoli způsobem vzhledem k jeho rozumové a mravní vyspělosti nebo co by mohlo být v rozporu s platným právním řádem České republiky.

3 ZPROVOZNĚNÍ, ZRUŠENÍ ČÍSLA

3.1 Proces zprovoznění čísla pro Poskytovatele v síti Operátora

3.1.1 *Proces zprovoznění nově přiděleného čísla Poskytovateli se řídí následujícím postupem:*

- a) Přidělování čísel pro Audiotexové služby se řídí pravidly stanovenými příslušným orgánem státní správy. Číslo je přiděleno na základě žádosti Poskytovatele, resp. Agregátora;
- b) Po přidělení čísla se Poskytovatel obrátí na Operátora s žádostí o zprovoznění daného čísla v jeho síti a to svépomocí nebo prostřednictvím Agregátora;

Každá žádost o zprovoznění číselného přidělu pro Audiotexové služby musí obsahovat zejména:

- i. Obchodní firmu Poskytovatele
 - ii. Sídlo Poskytovatele
 - iii. Kopii pravomocného oprávnění k využívání číselného přidělu ČTU
 - iv. V případě zprovoznění číselného přístupu prostřednictvím Agregátora, musí žádost ještě obsahovat obchodní firmu a sídlo Agregátora a souhlas Poskytovatele se zprovozněním
 - v. Kontaktní údaje Poskytovatele za účelem řešení reklamací, a to zejména tuzemský písemný (adresa sídla Poskytovatele nebo P.O.Box) a zároveň telefonický nebo elektronický helpdesk pro své Koncové uživatele, zejména za účelem vyžádání řádných daňových dokladů
- c) Jestliže Poskytovatel žádá o zprovoznění čísla, které hodlá využívat pro speciální účely (např. Loterie), dodá spolu s žádostí o poskytování služby také potřebné povolení příslušného orgánu státní správy (např. Povolení k provozování loterií na daném Audiotexovém čísle);
 - d) Žádost o zprovoznění čísla musí být předána Operátorovi minimálně 15 kalendářních dní před termínem zprovoznění;
 - e) V případě aktivace již existujícího tarifu, a to za splnění podmínky, že Poskytovatel splní výše uvedené požadavky, Operátor zprovozní číslo pro své koncové uživatele vždy nejpozději k 1. či 15. dni běžného měsíce s výjimkou 1.ledna. Pokud daný den není dnem pracovním, může být dané číslo zprovozněno následující pracovní den..

3.1.2 *Proces zprovoznění přeneseného čísla se řídí následujícím postupem:*

- a) Číslo Audiotexových služeb je možné přenést pouze mezi Operátory a Agregátory provozujícími vlastní komunikační síť v souladu se ZoEK.
- b) Pro přenesení se aplikuje shodný postup s Procesem zprovoznění nově přiděleného čísla dle bodu 3.1.1., kdy je žádost doplněna o informaci ze které sítě, je číslo přenášeno a dále pak přiměřeně postup stanovený Opatření obecné povahy č.10.
- c) Přejímající Agregátor, či operátor dále zajistí standardizovaným postupem aktualizaci příslušného referenčního zdroje informací o přenesených číslech. S ohledem na technické a provozní podmínky poskytování Audiotexových služeb je nutno jako požadovaný datum přenesení nastavit shodné datum jako datum zprovoznění přeneseného čísla v souladu s bodem 3.1.1 e).

3.1.3 Dostupné číselné řady

Číselná řada (90X)	Audiotexové typy služeb	Příklady
900	Hlasové služby se zvláštním tarifem – obchodní a odborné	Právní, lékařské a jiné odborné poradenské služby
906	Hlasové služby se zvláštním tarifem – zábavní služby soutěže a hry po telefonu, seznamky, inzerce, horoskopy a obdobné služby	Soutěže a hry po telefonu, loterie, seznamky, inzerce, horoskopy, zpoplatnění přístupu na webové stránky a obdobné služby
908	Hlasové služby se zvláštním tarifem – jednorázový tarif za spojení	Soutěže a hry po telefonu, loterie, zpoplatnění přístupu na webové stránky a obdobné služby
909	Hlasové služby se zvláštním tarifem – pro dospělé	Erotické chaty a seznamky, zpoplatnění erotického obsahu

V případě uvolnění rezerv v Číslovacím plánu pro další Audiotexové služby, jsou tato pravidla závazná také pro služby poskytované na těchto řadách, nebude-li stanoveno jinak.

3.1.4 Dostupné cenové hladiny AB

Cenové hladiny jsou určeny 4. a 5. číslicí (AB) čísla Audiotexové služby a vyjadřují cenu v Kč včetně DPH.

Může tak nabývat hodnot 1 až 99,-Kč. Všeobecně dostupné cenové hladiny jsou uvedeny v čl. 1.3.6 a v čl. 1.3.7.

Cenová hladina určuje cenu za 1 minutu připojení nebo jednorázovou cenu za spojení v případě jednorázového tarifu.

3.2 Proces zrušení čísla Poskytovatele v síti Operátora

Standardní proces zrušení čísla Poskytovatele se řídí následujícím postupem:

- Poskytovatel služby požádá Operátora o zrušení dostupnosti čísla Audiotexové služby v síti daného Operátora. Poskytovatel Audiotexové služby se na Operátora může obrátit se žádostí o zrušení buď sám nebo za něj může požádat Agregátor;
- Poskytovatel nebo Agregátor je povinen požádat o zrušení vždy, když skončí jeho oprávnění k využívání daného číselného přidělu, povolení k provozování loterií (je-li právními předpisy vyžadováno) nebo přestane splňovat podmínky pro podnikání v elektronických komunikacích;
- Operátor je povinen zrušit dostupnost čísla Poskytovatele do lhůty stanovené bilaterální smlouvou nejdéle však do 30 kalendářních dnů od podání žádosti. Pokud je důvodem zrušení dostupnosti čísla některá ze skutečností uvedených v písmenu b), potom Operátor zruší dostupnost čísla bez zbytečného odkladu poté, co se o takové skutečnosti dozví;
- Pokud je některé číslo Audiotexové služby zrušeno, či je služba dočasně mimo provoz, pak volající zákazník musí být o takové skutečnosti informován: hláskou, nebo signalizačním tónem (viz odstavec 4.2). Zákazník nesmí být za takovou službu zpoplatněn.

4 OSTATNÍ

4.1 Výhrada operátorů

Operátoři a Agregátoři sdružení v APMS a APVTS mohou kdykoliv změnit tento Kodex ATX zejména tak, aby byl v souladu s platným právním řádem České republiky a dalšími kodexy samoregulace.

4.2 Informativní hlásky

Operátor, Poskytovatel nebo Agregátor je oprávněn nastavit před spojením na Audiotexovou službu bezplatnou informativní hlásku, upozorňující koncové uživatele na zvláštní tarifikaci volaného čísla. Hláska nesmí být diskriminační, tj. nesmí být různá pro různé Operátory, Poskytovatele nebo Agregátory a zvýhodňovat jeden typ připojení.

U Audiotexových služeb, které byly zrušeny nebo jsou dočasně mimo provoz, musí Operátor zajistit, aby byl zákazník o takové skutečnosti informován speciální hláskou nebo signalizačním tónem. V takovém případě nesmí být zákazník za takové volání zpoplatněn.

Všechny hlásky musí být primárně v českém jazyce. Ostatní jazykové verze jsou dovoleny v případě, že první vždy zazní česká verze.

4.3 Nárazové zátěžové aktivity

Jedná se o aktivity Poskytovatele či jeho partnerů, u kterých lze důvodně předpokládat, že v důsledku jejich uskutečnění dojde k časově ohraničenému nárazovému zvýšenému využívání Audiotexových služeb zákazníky, které bude po určité časové období nad míru obvyklou zatěžovat telefonní síť Operátorů. O takové nárazové využití Audiotexových služeb zákazníky se jedná, jestliže počet volání na číslo Audiotexové služby přesáhne 10 000 hovorů za hodinu. Jedná se zejména o využití Audiotexových služeb k televizním soutěžím a hlasováním apod. Tyto aktivity je Poskytovatel povinen nahlásit Operátorům nejméně 14 dní před plánovaným uskutečněním prostřednictvím formuláře, který tvoří Přílohu č. 2 tohoto Kodexu.

4.4 Soulad s platným právním řádem

Všichni Poskytovatelé musí zajistit, aby nabízené služby a obsah, které provozují oni nebo jejich partneři byly poskytovány v souladu s platným právním řádem České republiky, zejména s právními předpisy upravujícími ochranu duševního vlastnictví (předpisy upravující nakládání s autorskými díly, ochrannými známkami, patenty a užitnými vzory), ochranu osobních údajů, ochranu před zasíláním nevyžádaných obchodních sdělení, ochranu spotřebitele, a v případě loterií či jiných podobných her rovněž v souladu se zákonem o loteriích, schváleným a platným Herním řádem a v neposlední řadě i ochranu mladistvých (služby erotického charakteru).

V případě jakýchkoliv sporů souvisejících s porušením platného právního řádu nebo v případě, že se kterýkoliv Operátor dozví o podezření z porušování platného právního řádu při poskytování Audiotexových služeb či obsahu, může být Poskytovateli nebo Agregátorovi, po předchozím upozornění, přerušena možnost využívání těchto služeb v síti Operátora.

Obdobně, po předchozím upozornění, je možné přerušit možnost využívání Audiotexových služeb v případě, že se Operátor dozví o podezření, že jsou Audiotexové služby anebo obsah poskytované prostřednictvím takové služby 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.

5 PŘÍLOHA 1: DEFINICE NEPOVOLENÝCH SLUŽEB A PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB

5.1 Doporučení pro poskytování služeb

Operátoři a Agregátoři sdružení v APMS a APVTS mají právo posoudit a zařadit obsah do příslušné kategorie poskytovaných Audiotextových služeb, případně změnit zařazení obsahu. Poskytovatelé obsahu jsou v takovém případě povinni jednat v souladu s pokyny Operátorů a Agregátorů sdružení v APMS a APVTS. Pokud dojde k porušení jednání na straně Poskytovatele, jsou Operátoři a Agregátoři sdružení v APMS a APVTS oprávněni zahájit příslušné kroky směřující k nápravě situace, nebo jednat dle platných smluv s Poskytovateli, případně dle platného právního řádu ČR.

5.2 Nepovolený obsah služeb

5.2.1 Podmínky provozování loterií

Provozování loterií v rozporu se zákonem nebo neschváleným herním řádem bude považováno za nelegální činnost. Taktéž provozování soutěží s klamavou reklamou bude považováno za nelegální.

5.2.2 Služby klamavého a podvodného charakteru

Není dovoleno poskytovat následující Audiotextové služby zřízené zjevně za účelem umělého navyšování obrátu, jejichž obsah zjevně neodpovídá požadované ceně nebo služby způsobí poškození oprávněné zájmy zákazníka. Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o:

- a) automatické dialery (volání vykazuje znaky časové posloupnosti, matematické řady apod.),
- b) služby přesměrovávající volání na jiná čísla,
- c) opakující se hlásky, zacyklený IVR,
- d) ticho,
- e) zjevně neaktuální/nepotřebné sdělení,
- f) nesmyslný obsah, zvuky,
- g) zjevně umělé prodlužování délky spojení před získáním požadované informace (nadbytečné položky v IVR apod.)

5.2.3 Nepovolený erotický obsah

Dále tato oblast zahrnuje vše, co je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy v ČR či dobrými mravy obecně. Zde nesmí být zejména následující oblasti:

- a) služba navozující představu sexu s mladistvými (pod 18 let), nebo s osobou zjevně se jevící jako mladší 18 let,
- b) sex příbuzných v řadě přímé nebo se sourozencem (např. matka a syn, bratr a sestra),
- c) nabídka obchodování s lidmi za účelem pohlavního styku,
- d) služba navozující představu sexuálního styku se zvířaty (tedy i např. jejich osahávání či jiné sexuální aktivity člověk + zvíře),
- e) mučení a násilí (konané proti vůli zobrazovaných osob; patří sem i všechny formy sadomasochistických praktik, kde by mohlo dojít ke zranění s vážnými následky na zdraví),
- f) sadomasochistické (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.
- g) ukájení se na lidských ostatcích (i jejich hanobení) a genocida (rasově motivované sexuální či jiné ponižování zobrazovaných osob),
- h) popisování lidských výkalů ve spojení se sexualitou (např. popisování moče a stolice, krve apod.), asociace spojené se zbraněmi, drogami, alkoholem podávaný mladistvým, vraždou, znásilněním, zacházením s rukojmími a další trestné činy, spojené s nabízeným sexuálním obsahem

6 PŘÍLOHA 2:

FORMULÁŘ HLÁŠENÍ NÁRAZOVÉ AKCE

Formulář hlášení nárazové akce Audiotexové služby

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

Kontakty na operátory:

audiotex@o2.com
90X-operations@telekomautsria.cz
service@ctms.cz
audiotex@gtsnovera.cz
premium@t-mobile.cz
premium@vodafone.cz

Datum hlášení

Audiotexový poskytovatel
(společnost)

Jméno a příjmení	Em il	Mobil/tel
Kontaktní - obchodní		
Kontaktní - technický		
Kontaktní - během akce		

Datum akce

	Hlasování od	
	Hlasování do	

Přístupová čísla Audiotexu

--	--

Typ pořadu

Přímý přenos - jiné

Název pořadu/akce

Název média

Celkem Odhadovaný počet
telefonátů

	(všechny sítě)	Max peak (#min)	
--	-------------------	-----------------	--

Celkem odhadovaný počet
minut

	(všechny sítě)	Časy peaků	
--	-------------------	------------	--

Online-komunikace

	Počet	
	Počet	
	Počet	
	Počet	

Předchozí komunikace.

Další info k hlášené akci:
