

Obecná pravidla pro poskytování Služeb prostřednictvím Audiotexových linek

verze 4.5

schválen Představenstvem APMS dne 8. 12. 2021

datum vydání: 15. 12. 2021

účinná od 1. 1. 2022



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	2
1.1	ÚČEL	2
1.2	SLOVNÍČEK POJMŮ	2
1.3	DRUHY AUDIOTEXOVÝCH LINEK	3
2	KOMUNIKACE SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NA AUDIOTEXOVÝCH LINKÁCH A OCHRANA ZÁKAZNÍKA	4
2.1	OBECNÁ USTANOVENÍ	4
2.2	KOMUNIKACE SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NA AUDIOTEXOVÝCH LINKÁCH	4
2.3	KOMUNIKACE EROTICKÝCH SLUŽEB	6
2.4	KOMUNIKACE SLUŽEB ZAMĚŘENÝCH NA MLÁDEŽ	6
3	ZPROVOZNĚNÍ, ZRUŠENÍ ČÍSLA / ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	7
3.1	PROCES ZPROVOZNĚNÍ ČÍSLA PRO POSKYTOVATELE V SÍTI OPERÁTORA	7
3.2	PROCES ZRUŠENÍ ČÍSLA POSKYTOVATELE V SÍTI OPERÁTORA	8
3.3	ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY (NEBO ZMĚNA TYPU POSKYTOVANÉ SLUŽBY)	9
4	OSTATNÍ	10
4.1	VÝHRADA OPERÁTORŮ	10
4.2	INFORMATIVNÍ HLÁSKY	10
4.3	NÁRAZOVÉ ZÁTĚŽOVÉ AKTIVITY	10
4.4	SOULAD S PLATNÝM PRÁVNÍM ŘÁDEM	10
5	PŘÍLOHA Č. 1 - DEFINICE NEPOVOLENÝCH SLUŽEB A PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB	11
5.1	DOPORUČENÍ PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB	11
5.2	NEPOVOLENÝ OBSAH SLUŽEB	11
6	PŘÍLOHA 2 - FORMULÁŘ HLÁŠENÍ NÁRAZOVÉ AKCE	12
7	PŘÍLOHA 3 – ŽÁDOST O ZPŘÍSTUPNĚNÍ SLUŽBY	13
8	PŘÍLOHA 4 – MĚSÍČNÍ VÝPIS VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB	CHYBA! ZÁLOŽKA NENÍ DEFINOVÁNA.

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI

1.1 Účel

Tento dokument slouží k úpravě standardů chování Poskytovatelů, Partnerů/Agregátorů a Operátorů při provozování Audiotexových linek a jejich využití k propagaci a nabízení, objednávání, dodávání Služeb a placení jejich ceny. Současně tento dokument informuje Zákazníky, kteří si Služby od Poskytovatelů kupují, jak pro tento účel využít Audiotexové linky, a stanovuje související postupy jejich ochrany. Kodex ATX tedy slouží Poskytovatelům, Partnerům/Agregátorům a Operátorům jako doporučená pravidla pro provozování Audiotexových linek v České republice.

Tento dokument byl vytvořen Asociací provozovatelů mobilních sítí, vychází ze zkušeností s provozováním Audiotexových linek v České republice a zároveň ze zkušeností s podobnými službami v zahraničí.

Cílem dokumentu je definovat transparentní a zároveň nediskriminační prostředí pro poskytování služeb prostřednictvím Audiotexových linek s akcentem na ochranu spotřebitele a dlouhodobé zlepšení zákaznické zkušenosti s těmito službami.

1.2 Slovníček pojmů

Audiotexové linky (ATX)	linky s prémiovou cenou určené pro provozování hlasových služeb obsahového charakteru, které jsou poskytovány na číslech a číselných rozsazích vymezených pro tyto služby platným Číslovacím plánem
APMS	Asociace provozovatelů mobilních sítí
ICTU	ICT Unie je profesní asociace firem z oblasti informačních a telekomunikačních technologií
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
Číslovací plán	Číslovací plán veřejných telefonních sítí, který závazně stanoví pravidla pro číslování veřejných telefonních sítí a služeb nebo přístupu ke službám elektronických komunikací
Informativní hláška	bezplatná automatická hláška přehrána Zákazníkovi po vytočení Audiotexové linky před samotným poskytnutím služby.
Kodex ATX	obecná pravidla pro poskytování Služeb prostřednictvím Audiotexových linek
Operátor	podnikatel poskytující Zákazníkům hlasovou službu jakožto veřejnou službu elektronických komunikací a umožňující přitom Zákazníkům volání na Audiotexové linky
Partner/Agregátor	subjekt, který se prostřednictvím vlastní veřejné komunikační sítě nebo jinak podílí na objednávání či dodávání Služeb a placení jejich ceny prostřednictvím Audiotexových linek, ale není přímým Poskytovatelem Služeb
Poskytovatel	subjekt, který na Audiotexové lince poskytuje Služby
Služby	hlasové služby obsahového charakteru poskytované prostřednictvím Audiotexových linek
Zákazník	koncový uživatel volající na Audiotexovou linku, finální konzument Služby
ZoEK	č.127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), v platném znění

1.3 Druhy Audiotexových linek

Kodex ATX se uplatní pro Audiotexové linky blíže vymezené v následujících odstavcích.

1.3.1 Struktura čísel používaných pro Audiotexové linky

Audiotexové linky jsou obecně poskytovány na devítimístných číslech ve tvaru: **90X ABC DZZ**, - kde:

- X** určuje charakter poskytované Služby a může nabývat hodnot 0-9 v souladu s Číslovacím plánem
- AB** určuje v souladu s Číslovacím plánem cenu Služby pro Zákazníka (včetně DPH, pokud daná služba DPH podléhá) za minutu, případně za jedno spojení
- CD ZZ** je stanoveno při přidělení čísla Českým telekomunikačním úřadem

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

Na těchto linkách lze poskytovat Služby informačního, obsahového, odborného a zábavného charakteru (např. horoskopy, počasí, zábavní chat, odborné poradny, apod.), jejichž obsah nesmí být v rozporu s platnými právními předpisy České republiky.

1.3.3 Audiotexové linky erotického charakteru

Linky s předčíslem 909, na kterých lze poskytovat Služby, které mají erotický charakter (více též odstavce 2.3 a 5), jejichž obsah nesmí být v rozporu s platným právním řádem České republiky.

1.3.4 Audiotexové linky herního a loterijního charakteru

ATX linky nesmí být využívány pro loterie nebo jiné hazardní hry.

1.3.5 Audiotexové linky hlasovacího charakteru

Na těchto linkách lze poskytovat Služby, kdy Zákazník 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, Partner/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 Audiotexové linky s časovým zpoplatněním

Linky, na kterých jsou poskytované Služby zpoplatněny Zákazníkovi na základě ceny za časovou jednotku. Nabízeny jsou tyto 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. Ceny jsou uvedeny vč. DPH, pokud daná služba DPH podléhá. Koncová cena Služby, zahrnující i cenu za spojení, je určena v závislosti na délce volání, ceně za časovou jednotku, minimální zpoplatňované délce volání a časovém intervalu, v jakém je volání započítáváno. Poskytovatel musí zajistit poskytování služby v maximální délce hovoru odpovídající maximální možné ceně hovoru ve výši 1.200 Kč.

Příklad: U volání na Audiotexovou linku 906 30 1111 v trvání 1 minuty a 20 sekund, při minimální zpoplatňované délce volání 60 sekund a časovém intervalu pro započítávání volání 60 sekund, činí koncová cena poskytnuté Služby 60,- Kč.

1.3.7 Audiotexové linky s jednorázovým zpoplatněním

Linky, na kterých jsou poskytované Služby zpoplatněny Zákazníkovi jednorázovou cenou za volání. Nabízeny jsou tyto 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. Koncová cena Služby zahrnuje i cenu za spojení.

Příklad: U volání na Audiotexovou linku 908 30 1111 v trvání 20 sekund, činí koncová cena poskytnuté Služby 30,- Kč.

2 KOMUNIKACE SLUŽEB POSKYTOVANÝCH NA AUDIOTEXOVÝCH LINKÁCH A OCHRANA ZÁKAZNÍKA

2.1 Obecná ustanovení

Poskytovatel má povinnost zajistit, aby byla Služba a její fungování prostřednictvím Audiotexových linek srozumitelně popsána ve všech typech médií tak, aby její Zákazníci nebo potenciální Zákazníci byli odpovídajícím způsobem a pravdivě informováni o nabízené Službě.

Poskytovatel je povinen uvádět své kontaktní údaje v návaznosti na typu média. 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 Služba poskytovaná na Audiotexové lince 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 Zákazníka.

2.2 Komunikace služeb poskytovaných na Audiotexových linkách

Při komunikaci Služeb v médiích musí být Zákazník v rámci příslušné inzerce jednoznačně a srozumitelně informován o **vytáčeném** čísle, koncové ceně Služby včetně daně z přidané hodnoty, maximální délce hovoru (s ohledem na minutovou sazbu a skutečnost, že max. cena hovoru může být 1.200 Kč) v minutách (tj. při volání na číslo 900 951 234 je minutová sazba 95 Kč a maximální délka hovoru $1.200 / 95 = 12$ minut), **o případném automatickém ukončení hovoru po překročení maximální ceny hovoru** a o dalších skutečnostech popsanych níže.

Poskytovatel Služby má povinnost tuto skutečnost zpětně prokázat Partnerovi/Agregátorovi, event. České obchodní inspekci, v rámci její kontrolní činnosti, vyplývající z příslušného zákona.

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 Služby Zákazníky jasně informovat, jestli se jedná o:

- klasickou službu, kdy délka volání na danou službu je časově omezena (1.200 / minutová sazba ATX linky);
- jednorázovou službu:
 - o s pevně daným časovým limitem (např. 60 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 Služby musí být jasně stanovena, aby bylo naprosto zřejmé, kolik bude použití Služby Zákazníka stát. Cena se stanoví podle povahy Audiotexové linky buď jako cena:

- o za příslušnou časovou jednotku, přičemž s ohledem na ochranu Zákazníka je vždy nutno uvést také cenu Služby za minutu (erotické, informativní, apod.) a maximální délku hovoru nebo
- o za volání (např. hlasování)

2.2.3 Informace o ceně 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 za minutu / spojení / maximální délce hovoru (viz. bod 2.2.2 výše). Ceny služeb budou vždy Poskytovatelem uváděny jako ceny konečné z pohledu Zákazníka v Kč včetně DPH, pokud daná služba DPH podléhá, a tato skutečnost musí být v případě uplatnění DPH jasně zmíněna.

Psané cenové informace musí být umístěny vždy u ATX linky dané Služby. 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 velikost základního fontu použitého pro komunikaci služby a/nebo příslušného ATX čísla.

Mluvené cenové informace musí být jasně slyšitelné a zřetelné a musejí následovat bezprostředně za komunikací čísla ATX linky.

Ve vybraných případech je Poskytovatel povinen informovat o ceně Služby také prostřednictvím Informativní hlásky (viz bod 4.2.1)

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

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

- konkrétním čísle ATX linky – platí pro veškerou inzerci směřující k využití Služby,
- Poskytovateli – 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 Zákazníky, zejména za účelem vyžádání řádných daňových dokladů, řešení stížností a dostupnosti Služby.

Poskytovatel je povinen řešit dotazy a reklamace zákazníků bez zbytečného odkladu tak, aby nedocházelo k poškozování dobré pověsti Partnera/Agregátora a Operátora. Požadavky na informace a stížnosti od zákazníka řeší Poskytovatel v kontaktním místě uvedeném v komunikaci.

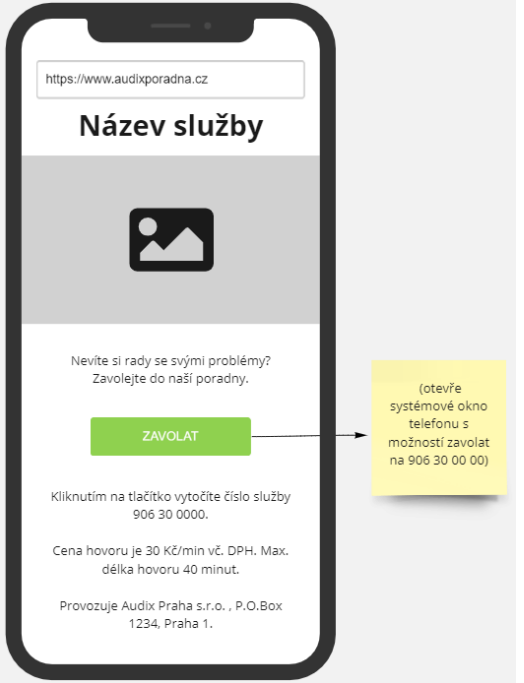
V případě, že Audiotexová linka není dostupná Zákazníkům v síti některého Operátora, je Poskytovatel v inzerci Služby uvést, v síti kterých Operátorů je linka dostupná. V případě, že je Audiotexová linka dostupná ze sítě všech Operátorů, není tato informace povinná.

Zákazník nesmí být v průběhu využívání Služby odkázán či jiným způsobem přeměrován na jinou Audiotexovou linku.

Poskytovatel služby je povinen zajistit udržování aktuálních informací vyžadovaných v tomto bodě na informačním portále www.platmobilem.cz. Tuto povinnost může poskytovatel přenést na svého případného Agregátora.

2.2.5 Demonstrativní výčet požadovaných informací v závislosti na využitém médiu

Druh média - Služba	Požadované informace	Příklad
TV - Poradna	- číslo Audiotexové linky - cena v Kč/min s uvedením DPH a maximální délkou hovoru nebo maximální cena hovoru u služeb s cenou za jednorázové spojení - 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 906 300 000. Cena hovoru je 30 Kč/min vč. DPH. Max. délka hovoru 40 minut. Provozuje Audix Praha s.r.o. , P.O.Box 1234, Praha 1
TV - Hlasování	- číslo Audiotexové linky - cena v Kč/min s uvedením DPH a maximální délkou hovoru nebo maximální cena hovoru u služeb s cenou za jednorázové spojení - 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 906 500 000. Max. cena hovoru 50 Kč vč. DPH. Provozuje Audix Praha s.r.o., P.O.Box 1234, Praha 1, www.audix.cz .
Rádio	- číslo Audiotexové linky - cena v Kč/min s uvedením DPH a maximální délkou hovoru nebo maximální cena hovoru u služeb s cenou za jednorázové spojení	Zavolejte na číslo 906 500 000. Cena hovoru je 50 Kč včetně DPH za 1 minutu. Maximální délka hovoru je 24 minut. Provozuje Audix Praha.

	- plné jméno a příjmení/obchodní firma	
Ostatní hlasová inzerce	- číslo Audiotexové linky - Cena v Kč/min s uvedením DPH a maximální délkou hovoru nebo maximální cena hovoru u služeb s cenou za jednorázové spojení - Plné jméno a příjmení/obchodní firma	Volejte číslo 900 300 000, cena hovoru je 30Kč včetně DPH za minutu, Max. délka hovoru 40 minut. Provozuje Audix Praha s.r.o., P.O.BOX 1234, Praha 1
Internet / Aplikace pro chytré telefony	- číslo Audiotexové linky - Cena v Kč/min s uvedením DPH a maximální délkou hovoru nebo maximální cena hovoru u služeb s cenou za jednorázové spojení - Plné jméno a příjmení/obchodní firma - Poskytovatele - Kontakt na Poskytovatele (adresa nebo P.O.Box) Součástí prezentace obsahu na internetu může či nemusí být tlačítko, které účastníkovi otevře systémové okno telefonu s možností vytočení čísla Audiotexové linky	
Tisk, Billboard Tištěné materiály Ostatní	- číslo Audiotexové linky - Cena v Kč/min s uvedením DPH a maximální délkou hovoru nebo maximální cena hovoru u služeb s cenou za jednorázové spojení - Plné jméno a příjmení/obchodní firma - Poskytovatele - Kontakt na Poskytovatele (adresa nebo P.O.Box)	Nevíte si rady se svými problémy? Zavolej do naší poradny na číslo 906 300 000. Cena hovoru je 30 Kč/min vč. DPH. Max. délka hovoru 40 minut. Provozuje Audix Praha s.r.o., P.O.Box 1234, Praha 1.

Z důvodu ochrany Zákazníka musí být tučně zvýrazněné části uvedeny v textu komunikace v souladu s výše uvedenou tabulkou.

U služeb erotického 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 náležitě upozornění nese plnou zodpovědnost Poskytovatel a veškeré případné újmy a rizika nese také Poskytovatel.

2.4 Komunikace služeb zaměřených na mládež

Dětskými službami jsou Služby, které jsou zacíleny na věkovou skupinu mladší 15 let (dále jen „dětí“), 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 / ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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

Každá žádost o zprovoznění číselného přidělu pro Audiotexové linky 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 Partnera/Agregátora, musí žádost ještě obsahovat obchodní firmu a sídlo Partnera/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 Zákazníky, zejména za účelem vyžádání řádných daňových dokladů
 - vi. Konkrétní popis aktivované Služby a předmluvní informace pro spotřebitele v rozsahu vyžadovaném Občanským zákoníkem, zejm. § 1820 a násl.
 - vii. Odkaz na internetové stránky služby (či informaci, že služba internetové stránky nemá)
Informace, jak bude služba propagována
- c) Žádost o zprovoznění čísla musí být předána Operátorovi prostřednictvím webového rozhraní – www.platmobilem.cz, a to minimálně 15 kalendářních dní před termínem zprovoznění. Žádost bude Operátorovi poskytnuta ve formě definované www.platmobilem.cz a Přílohou 3
 - d) V případě aktivace již existujícího tarifu, a to za splnění podmínky, že Poskytovatel splní výše uvedené požadavky, Operátor zprovozní číslo pro své účastníky 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 **audiotexového čísla přeneseného mezi agregátory** se řídí následujícím postupem:*

- a) Číslo Audiotexové linky je možné přenést pouze mezi Operátory a Partnery/Agregátory provozujícími vlastní veřejnou komunikační síť v souladu se ZoEK. Přenesením čísla Audiotexové linky se rozumí změna agregátora/partnera nebo operátora, prostřednictvím něhož bude služba na čísle provozována. Současně s tím však zůstává zachováno původní telefonní číslo Audiotexové linky. (Pozn.: Nejedná se o přenesení telefonního čísla podle §34 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 Operátor dále zajistí standardizovaným postupem aktualizaci příslušného referenčního zdroje informací o přenesených číslech. S ohledem na technické a provozní podmínky poskytování služeb na Audiotexových linkách je nutno jako požadovaný datum přenesení nastavit shodně datum jako datum zprovoznění přeneseného čísla v souladu s bodem 3.1.1 d).

3.1.3 Dostupné číselné řady a doporučené využití číselných řad

Dostupné číselné řady a určení využití přístupových kódů ke službě elektronických komunikací se řídí platnými právními předpisy, zejm. Číslovacím plánem. Ke dni schválení Kodexu ATX se jedná o vyhlášku č. 117/2007 Sb., o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací, s následujícím rozdělením:

<i>Číselná řada (90X)</i>	<i>Typy Služeb</i>
900	Hlasové služby – zejména obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby
905	Hlasové služby – jednorázová cena za spojení
906	Hlasové služby – zejména obchodní, odborné, inzertní a soutěžní služby
908	Hlasové služby – jednorázová cena za spojení
909	Hlasové služby – zábavné služby pro dospělé

Z důvodů vyšší předvídatelnosti a ochrany spotřebitele je doporučeno využití následujícího rozdělení číselných řad:

<i>Číselná řada (90X)</i>	<i>Typy Služeb</i>	<i>Příklady</i>
900	Hlasové Služby s vyjádřenou cenou – obchodní, odborné a zprostředkování práce	Právní, lékařské a jiné odborné poradenské Služby
906	Hlasové služby s vyjádřenou cenou – zábavní Služby, marketingové (spotřebitelské) soutěže a obdobné hry po telefonu, seznamky, inzerce, horoskopy a obdobné Služby	Marketingové (spotřebitelské) soutěže a obdobné hry po telefonu, seznamky, inzerce, horoskopy, zpoplatnění přístupu na webové stránky a obdobné Služby
908	Hlasové Služby s vyjádřenou cenou – jednorázová cena za spojení	Marketingové (spotřebitelské) soutěže a obdobné hry po telefonu, zpoplatnění přístupu na webové stránky a obdobné Služby
909	Hlasové Služby s vyjádřenou cenou – zábavné Služby pro dospělé	Erotické chaty a seznamky, zpoplatnění erotického obsahu

Číselná řada 905 není technicky podporována všemi Operátory, a proto není předmětem úpravy tohoto Kodexu.

V případě žádosti o využití číselné řady 905 nebo využití číselné řady 900, 906, 908 a 909 jiným způsobem, než je doporučeno Kodexem ATX, postupují Operátoři, Partneri/Agregátoři a Poskytovatelé podle platné právní úpravy a individuálního smluvního ujednání bez využití pravidel stanovených v části 3. Kodexu ATX.

3.2 Proces zrušení čísla Poskytovatele v síti Operátora

Standardní proces zrušení čísla Poskytovatele se řídí následujícím postupem:

- Poskytovatel požádá Operátora o zrušení dostupnosti čísla Audiotexové linky v síti daného Operátora. Poskytovatel na Audiotexové lince se na Operátora může obrátit se žádostí o zrušení buď sám, nebo za něj může zažádat Partner/Agregátor;
- Poskytovatel nebo Partner/Agregátor je povinen požádat o zrušení vždy, když skončí jeho oprávnění k využívání daného číselného přidělu, přestane splňovat podmínky pro podnikání v elektronických komunikacích či v oboru činnosti, do něhož poskytovaná Služba spadá, nebo takové podnikání ukončí;
- Operátor je povinen zrušit dostupnost čísla Audiotexové linky do lhůty stanovené smluvně, 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 linky 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.

3.3 Zahájení poskytování Služby (nebo změna typu poskytované Služby)

Partner/Agregátor je povinen zajistit, aby Služba Poskytovatele poskytovaná na Audiotexových linkách byla výhradně hlasová služba obsahu (tj. nikoli jiný produkt, zboží ani služba), která je v souladu s omezeními v příloze č. 1 tohoto Kodexu, a aby maximální cena jednoho hovoru na jakoukoli Audiotexovou linku nepřesáhla 1.200 Kč. Plnění těchto omezení může Operátor kontrolovat (např. prováděním mystery shoppingu) a provoz i dostupnost konkrétní Audiotexové linky okamžitě ukončit, pokud lze jejím prostřednictvím porušovat kterékoli z omezení v předchozí větě a Partner/Agregátor tento stav nenapraví ani ve lhůtě stanovené výzvou Operátora.

Zpřístupnění Služby Zákazníkům prostřednictvím Audiotexové linky 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 uvedena v příloze č. 3 tohoto Kodexu;
- ii) Operátor rozhodne o zaslání 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 změny Služby bez souhlasu Operátorů je toto považováno za hrubé porušení Kodexu, přičemž Operátor je oprávněn okamžitě ukončit směrování Audiotexové linky využívané ke zpřístupnění takové Služby.

V případě změny poskytované služby (zejména, nikoliv výhradně v případě změny mechaniky zprovoznění služby) Partner/Agregátor zasílá žádost Operátorovi emailem, ve stejném rozsahu a způsobem jako v případě zprovoznění nové služby dle 3.1.1.

4 OSTATNÍ

4.1 Výhrada operátorů

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

Operátoři mohou zavést na základě ujednání se zákazníkem (např. ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo ceníku) další maximální finanční limity na jeden hovor 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 volání na Audiotexovou linku nad tento limit (tj. při jeho dosažení hovor přeručí a další již neumožní).

4.2 Informativní hlásky

Originující Operátor (operátor v jehož síti zákazník zahájí hovor), Poskytovatel nebo Partner/Agregátor je oprávněn nastavit před spojením na Audiotexovou linku bezplatnou informativní hlásku, upozorňující Zákazníky na cenu Služby poskytované na volaném čísle. Hláska nesmí být diskriminační, tj. nesmí být různá pro různé Operátory, Poskytovatele nebo Partnery/Agregátory a zvyhodňovat jeden typ připojení.

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

4.2.1 Povinné informativní hlásky

Nad rámec pravidel transparentního prodeje uvedených v kapitole 2, je u služeb poskytovaných na číselných řadách 900 a 906 Poskytovatel nebo Partner/Agregátor povinen vždy zajistit, aby před spojením na Audiotexovou linku byl Zákazník upozorněn na cenu Služby poskytované na volaném čísle bezplatnou informativní hláskou.

Povinnost podle předchozího odstavce se neuplatní na následující skupiny služeb:

- služby obchodní, odborné (s výjimkou služeb finančních, poskytování nebo zprostředkování práce)
- soutěže a hry po telefonu,
- zadávání inzerce,
- seznamky,
- horoskopy a esoterické služby.

4.3 Nárazové zátěžové aktivity

Jedná se o aktivity Poskytovatele nebo Partnerů/Agregátorů, u kterých lze důvodně předpokládat, že v důsledku jejich uskutečnění dojde k časově ohraničenému nárazovému zvýšenému využívání Audiotexových linek Zákazníky, které bude po určité časové období nad míru obvyklou zatěžovat telefonní síť Operátorů. O takové nárazové využití Audiotexových linek Zákazníky se jedná, jestliže počet volání na číslo Audiotexové linky přesáhne 10 000 hovorů za hodinu. Jedná se zejména o využití Audiotexových linek 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 a Partneři/Agregátoři musí zajistit, aby nabízené Služby, které provozují oni nebo jejich smluvní 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 zasiláním nevyžádaných obchodních sdělení, ochranu spotřebitele 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 Služeb prostřednictvím Audiotexových linek, může být Poskytovateli nebo Partnerovi/Agregátorovi, po předchozím upozornění, přerušena možnost využívání těchto služeb v síti Operátora.

5 PŘÍLOHA Č. 1 - DEFINICE NEPOVOLENÝCH SLUŽEB A PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ EROTICKÝCH SLUŽEB

5.1 Doporučení pro poskytování služeb

Poskytovatelé obsahu jsou povinni jednat v souladu s pokyny Operátorů a Partnerů/Agregátorů, kteří jsou sdružení v APMS a ICTU. Pokud dojde k porušení jednání na straně Poskytovatele, jsou Operátoři a Partneři sdružení v APMS a ICTU oprávněni zahájit příslušné kroky směřující k nápravě situace, nebo jednat dle platných smluv s Poskytovateli, a to v souladu s platným právním řádem ČR.

5.2 Nepovolený obsah služeb

5.2.1 Provozování loterií

ATX nelze používat při provozování loterií ani jiných hazardních her.

5.2.2 Služby klamavého a podvodného charakteru

Na Audiotexových linkách není dovoleno poskytovat následující služby zřízené zjevně za účelem umělého navyšování obrátu, jejichž obsah zjevně neodpovídá požadované ceně nebo služby způsobilé poškodit 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

5.2.4 Nabízení, zprostředkování, poskytování a správa úvěrů a půjček

Na Audiotexových linkách není dovoleno poskytovat žádné služby ani informace, které jsou spojené s některou z následujících činností:

nabízení, zprostředkování nebo poskytování úvěrů nebo půjček, správa úvěrů nebo půjček, a to včetně poskytování informací o jejich zůstatku, plnění či zajištění a souvisejícího poradenství, a uzavírání, změna či ukončování smluv o úvěrech nebo půjčkách vč. poradenství v této oblasti, jakož i certifikace, posouzení bonity, rating, kredibilita, důvěryhodnost, spolehlivost, hodnověrnost, věrohodnost, a všechny podobné typy konzultace nebo posouzení spotřebitelů a uživatelů služeb.

6 PŘÍLOHA 2 - FORMULÁŘ HLÁŠENÍ NÁRAZOVÉ AKCE

Formulář hlášení nárazové akce Audiotexové linky

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

Kontakty na operátory:

m-platba@O2.cz
premium@t-mobile.cz
premium@vodafone.cz
90X-operations@firma.volny.cz

Datum hlášení

Audiotexový poskytovatel
(společnost)

Kontaktní - obchodní

Jméno a příjmení	Email	Mobil/tel
<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:

Přístupová čísla Audiotexu

Typ pořadu

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:

7 PŘÍLOHA 3 – ŽÁDOST O ZPŘÍSTUPNĚNÍ NEBO ZMĚNU SLUŽBY

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

Sloupec	Údaj	Formát
1.	Název Služby	A
2.	Popis Služby	A
3.	Použitá cenová hladina	N
4.	Audiotexová linka	A
5.	Datum spuštění Služby	dd.mm.yyyy
6.	Datum ukončení Služby	dd.mm.yyyy

- **Název služby** = např. Výklad z karet
- **Popis služby** = slovní popis Služby z pohledu zákazníka od objednání po doručení Služby
- **Použitá cenová hladina** = koncová cena v Kč
- **Audiotexová linka** = použitá Audiotexová linka
- **Datum spuštění služby** = datum, ke kterému bude Služba zpřístupněna Zákazníkům
- **Datum ukončení služby** = datum, ke kterému bude Služba ukončena (pokud je známo)

