

Obecná pravidla použití a propagace SMS s doručenkou / Přístupových SMS k vybraným službám ze strany jejich příjemců

Kodex verze 1.0

schválen Představenstvem APMS dne: 24. 03. 2017

datum vydání: 24. 03. 2017

účinnost od: 24. 03. 2017



Asociace provozovatelů mobilních sítí

✉ premium@apms.cz 🌐 www.apms.cz

Pracovní skupina Premium Services & mCommerce

Obsah

1	Úvod a rozsah PŮSOBNOSTI.....	3
1.1	Účel	3
1.2	Slovník pojmů.....	3
1.3	Struktura čísel 876XY	4
1.1	Model účtování služby	4
2	Poskytování informací o SMS 876XY	5
2.1	Cenové informace	5
2.1.1	<i>Příklad komunikace při použití nejvyšší ceny SMS 876XY z nabídky všech Poskytovatelů:</i>	<i>5</i>
2.1.2	<i>Příklad komunikace při uvedení ceny SMS 876XY u každého Poskytovatele:</i>	<i>5</i>
2.2	Dostupnost SMS 876XY	5
2.3	Peakové akce	5
3	Ochrana Zákazníka	7
3.1	Informační zprávy	7
3.2	Erotický obsah.....	7
3.3	Hazardní hry.....	7
3.4	Nevyžádané zprávy	7
3.5	Odpovědnost za obsah a řešení reklamací	7
4	PŘÍLOHA 1 – Formulář pro hlášení peakové akce	8

1 ÚVOD A ROZSAH PŮSOBNOSTI

1.1 Účel

Vybraní poskytovatelé služeb elektronických komunikací, kteří jsou členy Asociace provozovatelů mobilních sítí nebo mají s těmito členy uzavřeny smlouvy o přístupu k síti, poskytují v rámci vlastní služby SMS svým zákazníkům také možnost odesílat SMS zprávy na čísla 876XY (tzv. SMS s doručenu, určené zejména pro přístup k vybraným službám třetích stran). Tyto zprávy slouží pro hromadnou automatizovanou komunikaci s příjemcem SMS a zahrnují též odeslání odpovědi od příjemce odesílateli ve formě SMS. Zda má konkrétní zákazník na určitém telefonním čísle možnost odesílat takové zprávy, jaké typy zpráv v závislosti na kvalitě jejich zpracování a za jakou cenu, se řídí ceníkem poskytovatele služeb elektronických komunikací zákazníka pro takové číslo v účinném znění v okamžiku odeslání zprávy.

Aby zákazník mohl využít SMS zpráv na čísla 876XY, uzavírají poskytovatelé služeb elektronických komunikací smlouvy, na jejichž základě druhá smluvní strana či její smluvní partneři takové zprávy propagují, přijímají a zpracovávají. Tento dokument stanovuje závazná pravidla pro propagaci, využití a zpracování SMS zpráv, odeslaných na čísla 876XY. Jedná se o společný minimální standard, který poskytovatelé služeb elektronických komunikací sdružení v Asociaci provozovatelů mobilních sítí uplatňují, za účelem ochrany svých zákazníků a zajištění odpovídající kvality služeb, vůči osobám, které se podílejí na propagaci, přijímání nebo zpracování takovýchto SMS zpráv, zejména vůči příjemcům takových zpráv a agregátorům, působících jako prostředník mezi příjemci a poskytovateli.

1.2 Slovník pojmů

SMS 876XY	Služba, kterou provozuje Poskytovatel pro své Zákazníky na pětimístných číslech začínajících číslicemi 876 a která Zákazníkům umožňuje hromadnou automatizovanou komunikaci s Příjemcem včetně garantovaného odeslání odpovědi od Příjemce ve formě SMS;
SMS	Short Message Service / služba krátkých textových zpráv;
MMS	Multimedia Message Service / služba multimediálních zpráv;
MO SMS/MMS	tzv. Mobile Originated SMS/MMS; zprávy odeslané Zákazníkem;
MT SMS	tzv. Mobile Terminated SMS; zprávy doručené Zákazníkovi;
Poskytovatel	Poskytovatel služeb elektronických komunikací, který je členem Asociace provozovatelů mobilních sítí nebo má s takovým členem uzavřenu smlouvu o přístupu k síti a který svým Zákazníkům dle aktuálního ceníku nabízí SMS 876XY;
Partner	Osoba odlišná od Poskytovatele, která se na základě smlouvy s Poskytovatelem (ať uzavřené přímo s Poskytovatelem, nebo jeho smluvním partnerem) podílí na propagaci, přijímání nebo zpracování SMS 876XY; Partnerem je zejména každý Příjemce a každý agregátor, působící ve vztahu k SMS 876XY jako prostředník mezi Příjemcem a Poskytovatelem;
Příjemce	Osoba, která pro vlastní činnost (např. pro poskytování či obsluhu svých produktů či služeb nebo pořádání akcí) přijímá a zpracovává zprávy od Zákazníků, určuje účel takové komunikace a je konečným adresátem a příjemcem informace obsažené v SMS 876XY od Zákazníka;

Zákazník	Účastník či uživatel, který na základě smlouvy s Poskytovatelem o poskytování služeb elektronických komunikací a za tam uvedených podmínek může ze svého telefonního čísla odeslat SMS zprávy;
Peakové akce	Časově ohraničené období, ve kterém lze důvodně předpokládat (zejména v důsledku intenzivní propagace možnosti využití SMS 876XY nebo publikace této možnosti v masmédiích), že může docházet k nárazovému využívání SMS 876XY Zákazníky zatěžujícím nad míru obvyklou kapacitou Poskytovatelů a jimi využívané sítě elektronických komunikací.

1.3 Struktura čísel 876XY

Poskytovatelé provozují SMS 876XY na speciálních číslech 876XY v následující struktuře:

876XY X = číslice identifikující Partnera, který je v přímém smluvním vztahu s Poskytovatelem;

Y = číslice identifikující typ SMS 876XY dle garantované kvality zpracování a na něj navazující cenu (rostoucím způsobem od nejnižší) dle aktuálního ceníku Poskytovatele, který poskytuje služby elektronických komunikací k číslu, z něhož je odesílána SMS 876XY, v okamžiku odeslání zprávy Zákazníkem.

1.1 Model účtování služby

Cena SMS 876XY je Zákazníkovi účtována okamžikem přijetí odpovědní MT SMS Zákazníkem na původně Zákazníkem odeslanou přihlašovací MO SMS. Na jednu Zákazníkem odeslanou přihlašovací MO SMS může být Zákazníkem přijato více odpovědních MT SMS, ale účtováno bude pouze přijetí první odpovědní MT SMS Zákazníkem. Vždy se jedná se o službu jednorázovou.

2 POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ O SMS 876XY

2.1 Cenové informace

Partner odpovídá za to, aby Zákazník ještě před využitím SMS 876XY znal konkrétní cenu jejího použití v tuzemské měně včetně DPH, a to minimálně v rozsahu uvedení nejvyšší možné ceny SMS 876XY z nabídky všech Poskytovatelů, anebo detailně formou rozepsání cen SMS 876XY u každého Poskytovatele. Za tímto účelem Partner uvede tuto informaci v každém sdělení, adresném i neadresném, kde propaguje nebo zmiňuje možnost komunikace prostřednictvím SMS 876XY. Pro plnění této povinnosti je rozhodné poslední znění ceníků Poskytovatelů, které je vyvěšeno na jejich webových stránkách v den, kdy Partner poskytuje či zveřejňuje sdělení o možnosti využití SMS 876XY Zákazníky. Není možné Zákazníkům předkládat informaci o možnosti využití pro komunikaci s Příjemcem SMS 876XY bez toho, aby ve stejný okamžik byla Zákazníkovi prezentována dle tohoto odstavce rovněž cena SMS 876XY.

2.1.1 Příklad komunikace při použití nejvyšší ceny SMS 876XY z nabídky všech Poskytovatelů:

„Pošlete nám SMS ve tvaru..... na číslo 87622 a my Vám ze stejného čísla obratem odpovíme. Cena obou těchto SMS zpráv je maximálně 10 Kč vč. DPH.“

2.1.2 Příklad komunikace při uvedení ceny SMS 876XY u každého Poskytovatele:

„Pošlete nám SMS ve tvaru..... na číslo 87622 a my Vám ze stejného čísla obratem odpovíme. Cena obou těchto SMS zpráv vč. DPH je 10 Kč u O2, 11 Kč u T-Mobile a 12 Kč u Vodafone.“

Font písma musí být zvolen tak, aby byly informace jednoduše čitelné, zřetelné, uváděné horizontálně a takovým způsobem, který nevyžaduje bližšího zkoumání - zejména tak, aby nebylo nutné tzv. scrollování na webových stránkách, další hledání v poznámkách pod čarou či vysvětlivkách ani sledování odkazů na podmínky umístěné jinde než informace o komunikaci prostřednictvím SMS 876XY.

Mluvené cenové informace musí být jasně slyšitelné, zřetelné, srozumitelné a musí následovat bezprostředně před nebo po komunikaci SMS 876 XY.

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

2.2 Dostupnost SMS 876XY

V případě, že SMS 876XY není Zákazníkům poskytována u všech poskytovatelů služeb elektronických komunikací na území České republiky, musí Partner Zákazníka ještě před využitím SMS 876XY obeznámit s tím, u kterých Poskytovatelů je použití SMS 876XY dostupné. Pro informování o této skutečnosti platí obdobně pravidla dle odst. 2.1 s tím, že tuto informaci lze uvést v detailních podmínkách Partnera, budou-li pro Zákazníka dostupné po dobu, kdy Partner SMS 876XY využívá, bez vynaložení nepřiměřeného úsilí (zejména prostřednictvím webových stránek) a na takové podmínky i jejich umístění bude Zákazník výslovně upozorněn spolu s informací o komunikaci prostřednictvím SMS 876XY.

2.3 Peakové akce

Tyto aktivity je Partner povinen nahlásit Poskytovatelům nejméně 14 dní před plánovaným dnem jejich zahájení, a to prostřednictvím formuláře, který tvoří přílohu č. 1 tohoto dokumentu.

Pro Peakové akce je doporučeno využívat pouze čísla 876X2, u kterého Poskytovatelé garantují vyšší propustnost doručených SMS na časovou jednotku.

3 OCHRANA ZÁKAZNÍKA

3.1 Informační zprávy

Informační zprávy jsou SMS, zasílané Partnerem z čísla 876XY, které jsou radami nebo instrukcemi pro Zákazníka resp. informují Zákazníka o řádném doručení odeslané SMS, a jsou zasílány výlučně v odpověď na MO SMS od Zákazníka. Informační zpráva je součástí SMS 876XY a je zpoplatněna v jejím rámci. Partner je v rámci SMS 876XY povinen odeslat Zákazníkovi právě jednu informační zprávu v odpověď na každou jednu MO SMS od Zákazníka, a to ihned po jejím obdržení. Toto platí i v případě, že nastavení mobilního telefonu Zákazníka změní dlouhou MO SMS na MO MMS.

3.2 Erotický obsah

Partner nesmí využívat SMS 876XY k poskytování ani zasílání textu či obsahu s erotickým charakterem.

3.3 Hazardní hry

Partner nesmí využívat SMS 876XY k provozování hazardních her dle zákona č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách (např. k získání sázky či informace potřebné pro hazardní hru).

3.4 Nevyžádané zprávy

Partner nesmí Zákazníkovi odeslat MT SMS z čísla 876XY, ledaže se jedná o právě jednu informační zprávu v odpověď na jednu MO SMS od Zákazníka v rámci SMS 876XY.

3.5 Odpovědnost za obsah a řešení reklamací

Za obsah předávaný prostřednictvím SMS 876XY (zejména za služby třetích stran, jsou-li poskytovány s využitím komunikace pomocí SMS 876XY) odpovídá v plném rozsahu výlučně Partner. Partner je povinen využívat SMS 876XY výlučně v souladu s platnými právními předpisy a tak, aby nepůsobil Poskytovateli ani Zákazníkovi škodu ani jinou újmu.

Partner je povinen vyřizovat dotazy, stížnosti a reklamace Zákazníků či veřejnosti (dále jen "Podání") týkající se SMS 876XY, konkrétně:

- za Poskytovatele řešit Podání týkající se fungování SMS 876XY jako nástroje hromadné automatizované komunikace a jejího technického zajištění,
- svým vlastním jménem a na svou odpovědnost řešit Podání týkající se obsahu komunikace prostřednictvím SMS 876XY a akcí pořádaných nebo produktů či služeb poskytovaných pomocí SMS 876XY.

Partner Zákazníkům poskytne a v předstihu před zahájením využívání SMS 876XY zveřejní kontakt pro řešení Podání.

4 PŘÍLOHA 1 – FORMULÁŘ PRO HLÁŠENÍ PEAKOVÉ AKCE

Formulář hlášení PEAKové akce

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

Kontakty na poskytovatele:

876XY@o2.cz

XXXX@t-mobile.cz

XXXX@vodafone.cz

XXXXXX@airtelecom.cz

Datum hlášení

Partner

Jméno a příjmení

Email

Mobil/tel

Kontaktní - obchodní

--	--	--

Kontaktní - technický

--	--	--

Kontaktní - během akce

--	--	--

Datum akce

Od

Do

Typ pořadu

Přímý přenos – jiné

Název pořadu/akce

Název média

Celkem SMS

(všichni poskytovatelé)

Max SMS peak (min)

Časy peaků
