

DODATAK 1**UVJETI KORIŠTENJA KOJIMA SE UTVRĐUJU PRAVA I OBVEZE OPERATORA USLUGA POD KOJIMA NUDI I PRUŽA USLUGE KRAJNJIM KORISNICIMA**

(dalje u tekstu: Uvjeti korištenja) Primjenjuju se od: 01. ožujka 2012.

1.	Opće odredbe	2
1.1	Svrha	2
1.2	Pojmovi	2
1.3	Primjenjivost	2
1.4	Vrste usluga Operatora usluga	3
1.5	Naplata usluga s dodanom vrijednosti (VASusluga)	3
1.6	Ograničenja koja se odnose na VAS MT usluge	5
1.7	Obustava usluga na prijavu	5
1.8	Sukladnost s hrvatskim znakovima	5
1.9	Informacije o Operatoru usluga i korisničkoj podršci	5
1.10	Informacije o Operatoru usluga i korisničkoj podršci	5
1.11	Sukladnost s važećim zakonskim propisima	6
1.12	Događaji s velikim opterećenjem	6
1.13	Izmjena uvjeta korištenja	6
2.	Oglašavanje usluga s dodanom vrijednosti	6
2.1	Opće upute	6
2.2	Oglašavanje usluga i tražene informacije s obzirom na vrstu korištenog medija	7
2.3	Handshake procedura	9
2.4	Oglašavanje kompatibilnosti mobilnih uređaja	10
3.	Sintaksa usluga s dodanom vrijednosti	11
3.1	Korištenje kratkih kodova	11
3.2	Ključne riječi	11
3.3	VAS MT usluge	11
3.3.1	Uključenje VAS MT usluga	11
3.3.2	Univerzalna narudžba za otkazivanje MT SMS/MMS usluge (STOP)	13
3.3.3	Informacijska (POMOC) poruka	13
3.3.4	Informacijska poruka o dosegnutom limitu	13
4.	Zaštita krajnjih korisnika	14
4.1	Usluga s erotskim sadržajem	14
4.2	Neželjene poruke	14
4.3	Usluge za djecu	14
4.4	Zaštita podataka	14

1. Opće odredbe

1.1. Svrha

Ovim Uvjetima korištenja uređuju se prava i obveze Operatora usluga pod kojima Operator usluga nudi i pruža Usluge Krajnjim korisnicima te isti čine sastavni dio Ugovora o pristupu pokretnoj javnoj komunikacijskoj mreži Hrvatskog Telekom (mobilnoj mreži Hrvatskog Telekom) sklopljenog između Hrvatskog Telekom d.d. (dalje u tekstu: Hrvatski Telekom) i Operatora usluga (dalje u tekstu: Ugovor).

1.2. Pojmovi

Pored Ugovorom definiranih pojmova u ovim Uvjetima korištenja definiraju se i sljedeći pojmovi:

MO – „Mobile Originated“ – označava pojam kada Krajnji korisnik sa svog mobilnog uređaja inicira slanje SMS ili MMS poruke

MT – „Mobile Terminated“ – označava pojam kada Krajnji korisnik na svoj mobilni uređaj zaprimi SMS ili MMS poruku

VAS – „Value Added Service/Services“ – označava pojam za uslugu s dodanom vrijednosti koja predstavlja bilo koju uslugu koja zahtijeva obradu podataka o telekomunikacijskom prometu ili podataka o lokaciji izvan opsega nužnog za komunikaciju putem javne komunikacijske mreže ili za obračun troškova (npr. VAS SMS poruka je SMS poruka koja se ne naplaćuje po običnoj cijeni SMS poruke već po većoj cijeni, tj. ima dodanu vrijednost).

VAS MO – označava pojam kada se za MO poruku primjenjuje cijena koja uključuje dodanu vrijednost,

odnosno, poruke poslane prema VAS MO destinacijama se naplaćuju više od običnih poruka, a u skladu sa Cjenikom.

VAS MT - označava pojam kada poruka koja je isporučena Krajnjem korisniku u sebi sadrži dodatnu vrijednost, odnosno, naplaćuje se isporuka poruke po dodanoj vrijednosti a u skladu sa cijenom koju određuje Operator usluga.

Informacijska poruka – je poruka koja se besplatno isporučuje Krajnjem korisniku a daje osnovne podatke o Usluzi i načinu njezina korištenja, te traži potvrdu prihvatanja uvjeta korištenja Usluge

1.3. Primjenjivost

Ovi Uvjeti korištenja primjenjuju se na sve Usluge koje Operator usluga pruža Krajnjim korisnicima u skladu s Ugovorom. Ovi uvjeti korištenja bit će usklađivani sukladno važećim zakonskim i podzakonskim aktima i potrebama tržišta i sukladno tome sve izmjene i dopune bit će objavljene na službenim internetskim stranicama Hrvatskog Telekom. Zadnja objavljena verzija smatrat će pravno obvezujućom odnosno onom kojom se uređuju se prava i obveze Operatora usluga pod kojima Operator usluga nudi i pruža Usluge Krajnjim korisnicima bez dodatne izmjene ovih Uvjeta korištenja.

1.4. Vrste usluga Operatora usluga

Operator usluga može pružati MO i MT usluge.

MO usluge mogu biti:

1. Jednokratne bez povratnog odgovora – Krajnji korisnik šalje poruku određenog sadržaja prema Kratkom kodu, te ne dobiva nikakav odgovor na svoju poruku (npr. glasovanje, anketa...)
2. Jednokratne s povratnim odgovorom i to s:
 - jednim povratnim odgovorom – Krajnji korisnik šalje poruku određenog sadržaja prema Kratkom kodu te na nju dobiva povratnu poruku (npr. isporuka povratne informacije, vic dana, chat...)
 - više povratnih odgovora – Krajnji korisnik šalje poruku određenog sadržaja prema Kratkom kodu te na nju dobiva više povratnih poruka tijekom određenog vremenskog perioda (npr. vic, vremenska prognoza...)

MT usluge mogu biti:

1. Jednokratne – Krajnji korisnik, svaki put kada želi dobiti neki sadržaj, šalje poruku prema određenom Kratkom kodu te dobiva odgovor
2. Usluge na prijavu – Krajnji korisnik šalje inicijalnu poruku na određeni Kratki kod kojom se prijavljuje se na određenu uslugu, a nakon toga mu se u određenom vremenskom periodu isporučuju poruke koje mu se pri svakoj isporuci naplaćuju
3. Usluge na pretplatu – Krajnji korisnik šalje inicijalnu poruku na određeni Kratki kod i tako se pretplaćuje na primanje određene usluge u određenom vremenskom periodu. Cjelokupan iznos pretplate na određeni vremenski period naplaćuje mu se prvom isporučenom porukom a isporuka ostalih poruka za taj period mu se ne naplaćuje. Po isteku perioda na koji se pretplatio a ako i dalje želi koristiti uslugu, pretplata se mora obnoviti.

1.5. Naplata usluga s dodanom vrijednosti (VAS usluga)

VAS usluge u ovim Uvjetima korištenja mogu biti VAS MO i VAS MT i predstavljaju usluge koje se isključivo koriste posredstvom mobilnog telefona.

Dozvoljene kombinacije naplate su:

1. VAS SMS MO + besplatni MT SMS/MMS
2. MO SMS/MMS + VAS SMS/MMS MT ili isporuka sadržaja Zabranjena kombinacija je:
VAS SMS MO + VAS SMS/MMS MT

odnosno, nije dozvoljena dodatna naplata poruka u oba smjera.

Naplata poruke ili sadržaja dozvoljena je tek nakon isporuke istih, tj. tek nakon potpunog preuzimanja od strane Krajnjeg korisnika mobilnih usluga Hrvatskog Telekomu.

1.5.1. Naplata VAS SMS MO usluga

VAS SMS MO usluge naplaćuje se odmah nakon slanja SMS poruke od strane Krajnjeg korisnika, pri čemu se za SMS poruku naplaćuje dodatna cijena (tj. naknada koja se naplaćuje za ovu poruku razlikuje se od standardne tarife koja se naplaćuje Krajnjem korisniku). Naplatu VAS SMS MO usluga vrši Hrvatski Telekom u ime i za račun Operatora usluga. Usluge temeljene na VAS SMS MO porukama mogu raditi samo na jednokratnom principu (na primjer SMS glasovanje, jednokratna narudžba informacije/sadržaja...).

Za pružanje VAS SMS MO Usluga u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma upotrebljavaju se posebni Kratki kodovi. Usluge koje se naplaćuju kao VAS SMS MO nalaze se na Kratkim kodovima sljedećeg oblika:

KRATKI KOD	CIJENA BEZ PDV-A
60xxx	1,92
61xxx	0,68
62xxx	0,99
63xxx	1,49
64xxx	1,98
65xxx	2,48
66xxx	2,98
67xxx	4,96
061 55xx	2,98
060 7xxxxx	0,99
060 8xxxxx	2,98
061 xxxx (bez 061 55xx)	0,74

Tablica 1. Raspon numeriranja i cijene za VAS SMS MO usluge

1.5.2. Naplata sadržaja kod isporuke (VAS MT naplata)

Za sadržaje koji se naplaćuju kod isporuke, koristi se MT naplata. Naplaćivati se može isporuka SMS/MMS MT poruke ili isporuka sadržaja (Java igrice, ringtonovi, ...). Prije izvršenja Usluge, odnosno njezine naplate, Krajnji korisnik mora biti obaviješten o uvjetima i punoj cijeni te prihvatiti uvjete korištenja iste.

Operator usluga u svakom trenutku mora imati dokaz o obavljenoj Usluzi odnosno, dokaz na osnovu čega je naplata izvršena te ga mora dostaviti Hrvatskom Telekomu ukoliko to Hrvatski Telekom zatraži.

1.5.2.1. VAS SMS/MMS MT usluge

VAS SMS/MMS MT su usluge u okviru kojih se Usluga naplaćuje odmah nakon što Krajnji korisnik primi SMS/MMS poruku koja odgovara zahtjevu Krajnjeg korisnika (putem SMS/MMS poruke). Isporučeni sadržaj (SMS/MMS MT) naplaćuje se

po posebnoj cijeni odnosno, naknada koja se naplaćuje za ovu transakciju nosi dodatnu vrijednost.

Usluge temeljene na SMS/MMS MT porukama mogu biti jednokratne, na prijavu ili usluge na pretplatu.

1.5.2.2. Download ili isporuka sadržaja drugim putem

Ukoliko se sadržaj isporučuje na drugi način osim putem SMS/MMS poruka (npr. Putem W@P- a ili mobilnog Interneta), Operator usluga mora imati sačuvan dokaz o takvom izvršenju usluge te ga predložiti Hrvatskom Telekomu u slučaju da to Hrvatski Telekom zatraži. Prije isporuke sadržaja Krajnji korisnik mora biti obaviješten o cijeni te mora prihvatiti uvjete korištenja Usluge.

1.6. Ograničenja koja se odnose na VAS MT usluge

Svatom Krajnjem korisniku za transakcije vezane uz naplatu MT usluga implementirani su sljedeći limiti, koje će dijeliti svi Operatori usluga:

80,00 kn (s PDV-om) za sve transakcije na dnevnoj razini 400,00 kn (s PDV-om) za sve transakcije na mjesečnoj razini

1.7. Obustava Usluga na prijavu

S obzirom na mogućnost prijave na MT Usluge, Operator usluga mora obustaviti pružanje Usluge nakon najviše 10 neuspješnih isporuka sadržaja pod uvjetom da predmetne poruke nisu uspješno isporučene u periodu ne duljem od 40 dana od dana prve neuspješne isporuke. Operator usluga je obavezan obavijestiti Krajnjeg korisnika o obustavi, uključujući informacije kako ponovno aktivirati prijavu na Uslugu Operatora usluge

1.8. Sukladnost s hrvatskim znakovima

Usluga koju pruža Operator usluga mora u potpunosti podržavati hrvatske znakove u SMS/MMS porukama. Isto tako, mora imati implementiranu i mogućnost mapiranja sličnih znakova iz alfanumeričkih u slične znakove hrvatske abecede (npr. „č“ i „ć“ je isto kao i „c“, „ž“ isto kao „z“ i sl.), što znači da bi npr. zahtjev „šport“ i „sport“ trebalo u oba slučaja jednako obraditi.

1.9. Informacija o Usluzi na detaljnom ispisu računa Krajnjeg korisnika mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma

Prilikom naplate Usluge preko Pristupa sustavu za naplatu, informacija o tome koja je Usluga pružena od strane Operatora usluge nalaziti će se na detaljnom ispisu računa Krajnjeg korisnika mobilnih usluga Hrvatskog Telekoma. U tu svrhu, informacija mora jednoznačno označavati o kojoj se Usluzi radi te mora imati primjereni naziv. Operator usluga će navedenu informaciju za svaku Uslugu morati pisanim putem dostaviti Hrvatskom Telekomu putem Zahtjeva za naplatu usluge. Nakon odobrenja od strane Hrvatskog Telekoma, Operator usluga će biti u mogućnosti koristiti tu informaciju za postupak naplate.

1.10. Informacije o Operatoru usluga i korisničkoj podršci

Operator usluga je obavezan imati korisničku podršku koja će biti dostupna Krajnjim korisnicima putem telefona, elektroničke pošte te pisanim putem. Korisnička podrška mora biti dostupna Krajnjim korisnicima putem telefona radnim danom od 8:00 do 16:00 sati, a pozivi upućeni korisničkoj podršci će biti besplatni ili po uobičajenoj cijeni poziva u nacionalnoj mreži, odnosno Operator

usluga neće za navedeno koristiti broj sa dodanom vrijednosti u Republici Hrvatskoj ili broj u inozemstvu. Izvan tog vremena, Operator usluga obavezan je osigurati uslugu korisničke podrške opremljenu glasovnim pretincem, s jasnim uputama o radnom vremenu i obavijesti da će Krajnjeg korisnika kontaktirati sljedeći radni dan. Operator usluga se obvezuje osigurati korisničku podršku u kojoj će raditi stručno osposobljeno osoblje koje može na odgovarajući način obraditi zahtjeve Krajnjih korisnika.

1.11. Sukladnost s važećim zakonskim propisima

Operator usluga se obvezuje da će sve Usluge koje on i Partneri Operatora usluga pružaju biti u skladu s važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske, a prvenstveno sa propisima iz područja elektroničkih komunikacija, propisima kojima se regulira zaštita intelektualnog prava vlasništva, zaštita osobnih podataka, prava potrošača te iz područja elektroničkih medija po pitanju sadržaja koji se isporučuje Krajnjim korisnicima.

U slučaju povrede obveza iz ovog članka prilikom pružanja Usluga od strane Operatora usluga, Hrvatski Telekom je ovlašten poduzeti odgovarajuće mjere, u skladu s Ugovorom.

1.12. Događaji s velikim opterećenjem

Događaji s velikim opterećenjem su aktivnosti Operatora usluga ili Partnera Operatora usluga koje će u nekom ograničenom vremenskom periodu izazvati povećanu upotrebu Usluga od strane Krajnjih korisnika, a koja premašuje količinu uobičajenu u mobilnoj mreži Hrvatskog Telekoma (na primjer kada su Krajnji korisnici pozvani davati glasove tijekom TV emisije, ili kada su pozvani naručivati proizvode preko TV oglasa, itd.). Operatori usluga te aktivnosti moraju najaviti Hrvatskom Telekomu najmanje 7 dana prije planiranog događaja putem Najave događaja s velikim opterećenjem.

1.13. Izmjena Uvjeta korištenja

Hrvatski Telekom ima pravo izmijeniti ove Uvjete korištenja o čemu se obvezuje obavijestiti Operatora usluga pisanim putem.

2. Oglašavanje Usluga s dodanom vrijednosti

2.1. Opće upute

Operator usluga dužan je osigurati odgovarajući opis Usluge i objaviti uvjete korištenja Usluga sukladno zakonskim i podzakonskim propisima, osobito iz područja elektroničkih komunikacija i zaštite potrošača, kako bi Krajnji korisnici Usluge bili u potpunosti obaviješteni o načinu i uvjetima korištenja ponuđenih Usluga. Operator usluga mora Krajnjim korisnicima učiniti dostupnim i svoje kontakte.

Operator usluga jamči da prilikom pružanja Usluga neće obmanjivati Krajnje korisnike netočnim i dvosmislenim informacijama, preuveličavati ili izostavljati potrebne informacija vezane uz Uslugu.

Operator usluga se obvezuje na početku pružanja Usluge obavijestiti Krajnje korisnike o konačnoj cijeni Usluge koja mora sadržavati i porez na dodanu vrijednost.

Ako se radi o MT naplati Usluge Krajnji korisnici moraju biti obaviješteni o tome kako često će primati Uslugu i po kojoj će se cijeni ona naplaćivati.

2.2. Oglašavanje Usluga i tražene informacije s obzirom na vrstu korištenog medija

Pri oglašavanju Usluga Operator usluga je dužan na početku pružanja Usluga obavijestiti Krajnje

korisnike radi li se o jednokratnoj usluzi, usluzi na prijavu ili usluzi na pretplatu.

U slučaju usluge na prijavu, pri čemu se dostavljaju VAS MT poruke koje se pojedinačno naplaćuju, Krajnji korisnici moraju biti obaviješteni o tome kako često će se VAS MT poruke dostavljati i koji je maksimalan broj dostavljenih poruka. Informacija o učestalosti mora se specificirati za dan, tjedan, mjesec ili poseban događaj. U slučaju usluge na pretplatu, pri čemu se prva primljena VAS MT poruka naplaćuje, a ostale poruke se ne naplaćuju, Krajnji korisnici moraju biti obaviješteni o tome koliko će se prva poruka naplatiti i koliki je broj dostavljenih poruka uključenih u pretplatu. Informacija o učestalosti mora se specificirati za dan, tjedan, mjesec ili poseban događaj.

Uvijek se navodi konačna cijena, odnosno cijena s uključenim PDV-om. Informacija o cijeni i obavijest da se uz cijenu usluge naplaćuje i trošak za prijenos podataka moraju se pojaviti na zaslonu mobilnog uređaja Krajnjeg korisnika prije pristupa traženoj usluzi te na taj način omogućiti Krajnjem korisniku da prekine uslugu prije naplate,

2.2.1. Oglašavanje VAS SMS MO usluga

VRSTA MEDIJA	TRAŽENE INFORMACIJE	NAČIN OGLAŠAVANJA	PRIMJER
TV, reklamni paneli / vanjsko oglašavanje	Broj, cijena, naziv i web stranica Operatora usluge	Informacija o cijeni mora se prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj usluge i treba ju ponavljati kada se ponavlja broj usluge.	Pošaljite SMS sa tekstom „cigla_ime_adresa“ na broj 66555. Cijena svake SMS poruke je 3,66 Kn. Za uslugu je odgovoran: SMS Info d.o.o. (više na www.smsinfo.hr)
Radio	Broj i cijena	Informacija o cijeni mora biti pročitana jasno i polagano	Pošaljite SMS sa tekstom „cigla_ime_adresa“ na broj 66555. SMS se naplaćuje 3,66 Kn.
Internet, tisak, ostalo	Složene informacije: broj, cijena (podatak o uključenom PDV-u), naziv Operatora usluge, informacija o info liniji i/ili web stranici je obvezna, ako se sadržaj može naručiti, uključen je popis mobilnih uređaja koji omogućavaju uslugu.	Cijena usluge mora biti napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik i sl.) kao i broj info linije ili web stranice.	Sudjelujte u natjecanju za zlatnu ciglu. Pošaljite SMS sa tekstom „cigla_ime_adresa“ na broj 66555. Cijena svake SMS poruke je 2,40 Kn uključujući PDV. Za uslugu je odgovoran: SMS Info d.o.o. Za više informacija posjetite www.smsinfo.hr , info linija 0123456789.

2.2.2. Oglašavanje VAS MT usluga

Ovisno o vrsti VAS MT usluge, Operator usluga je obvezan primjereno informirati Krajnjeg

korisnika o uvjetima korištenja

2.2.2.1. Oglašavanje jednokratnih VAS MT usluga

VRSTA MEDIJA	TRAŽENE INFORMACIJE	NAČIN OGLAŠAVANJA	PRIMJER
TV, reklamni paneli / vanjsko oglašavanje	Broj, cijena, naziv i web stranica Operatora usluge	Informacija o cijeni mora se prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj usluge i treba ju ponavljati kada se ponavlja broj usluge.	Pošaljite SMS „logo_12345“ na broj 86555. Cijena 10,00 Kn. Za uslugu je odgovoran: SMS Info d.o.o. (za popis uređaja koji omogućavaju uslugu i više informacija posjetite www.smsinfo.hr)
Radio	Broj i cijena	Informacija o cijeni mora biti pročitana jasno i polagano	Pošaljite SMS oblika „logo_12345“ na broj 86555. Cijena SMS poruke je 10,00 Kn.
Internet, tisak, ostalo	Složene informacije: broj, cijena (podatak o uključenom PDV-u), naziv Operatora usluge, informacija o info liniji i/ili web stranici je obvezna, ako se sadržaj može naručiti, uključen je popis mobilnih uređaja koji omogućavaju uslugu.	Cijena usluge mora biti napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik i sl.) kao i broj info linije ili web stranice.	Nabavite jedinstveni logotip za vaš uređaj. Pošaljite SMS oblika „logo_12345“ na broj 86555. Cijena SMS poruke je 10,00 Kn uključujući PDV. Za uslugu je odgovoran: SMS Info d.o.o. Za popis uređaja koji omogućavaju uslugu i više informacija posjetite www.smsinfo.hr ili nazovite info liniju na broj 0123456789.

2.2.2.2. Oglašavanje Usluga na prijavu

VRSTA MEDIJA	TRAŽENE INFORMACIJE	NAČIN OGLAŠAVANJA	PRIMJER
TV, reklamni paneli / vanjsko oglašavanje	Broj, cijena, naziv i web stranica Operatora usluge	Informacija o cijeni mora se prikazati ili vizualno ili slušno na isti način na koji se prikazuje broj usluge i treba ju ponavljati kada se ponavlja broj usluge.	Pošaljite SMS oblika „e-news“ na broj 80501 za vruće vijesti iz E-svijeta svaki dan. Primati ćete najviše 15 SMS poruka tjedno. Jedna primljena poruka naplaćuje se 1,22 Kn. Za uslugu je odgovoran SMS Info d.o.o., za više informacija posjetite www.smsinfo.hr

Radio	Broj i cijena	Informacija o cijeni mora biti pročitana jasno i polagano	Pošaljite SMS oblika „e-news“ na broj 80501 za najviše 3 vruće vijesti iz E-svijeta dnevno. Jedna primljena poruka naplaćuje se 1,22 Kn.
Internet, tisak, ostalo	Složene informacije: broj, cijena (podatak o uključenom PDV-u), naziv Operatora usluge, informacija o info liniji i/ili web stranici je obvezna, ako se sadržaj može naručiti, uključen je popis mobilnih uređaja koji omogućavaju uslugu.	Cijena usluge mora biti napisana na isti način (font, veličina, boja, podloga, oblik i sl.) kao i broj info linije ili web stranice.	Neka SMS vijesti svakodnevno stižu na vaš telefon. Pošaljite SMS oblika „e-news“ na broj 80501 za vruće vijesti iz E- svijeta svaki dan. Primiti ćete najviše 15 SMS poruka tjedno. Jedna primljena poruka naplaćuje se 1,22 Kn. Za uslugu je odgovoran SMS Info d.o.o., za više informacija posjetite www.smsinfo.hr ili nazovite info liniju na broj 0123456789. Za isključenje usluge, pošaljite SMS oblika „STOP e-news“ na broj 80501. Za više informacija pošaljite SMS oblika „POMOC“ ili „?“ na broj 80501.

Gore navedeni primjeri nikako ne utječu na navođenje ostalih obveznih informacija (na primjer informacija o uključenju i isključenju Usluge, o vrstama uređaja koji podržavaju Uslugu, mobilnim operaterima koji omogućavaju Uslugu, specifikaciji usluge, tj. za korisnike starije od 18 godina, itd.), odnosno, Operator usluge mora uključiti te informacije u komunikaciju prema krajnjim korisnicima

2.3. Handshake procedura

Prije korištenja Usluge koja sadrži erotski sadržaj ili Usluzi namijenjenoj korisnicima 18+, Operator usluga mora postupati u skladu s procedurom prema kojoj Krajnji korisnik mora potvrditi da je stariji od 18 godina putem SMS/MMS poruke ili WAP stranice.

Primjer (SMS erotski chat):

Korak 1:

Krajnji korisnik šalje ključnu riječi START na broj 6xxxx.

Korak 2:

Nakon zaprimljenog prvog SMS/MMS-a Krajnjeg korisnika Operator usluge traži potvrdu o prihvaćanju uvjeta korištenja Usluge (cijena po poruci) i potvrdu o punoljetnosti (potvrdu Krajnjeg korisnika da ima 18 godina ili više).

Napomena: U slučaju da Krajnji korisnik ne pošalje poruku s potvrdnim odgovorom u roku od 2 sata, automatski će se smatrati da ne prihvaća uvjete korištenja Usluge ili je mlađi od 18 godina.

Primjer poruke koju Operator usluge šalje:

“Ovu uslugu možete koristiti samo ako imate 18 godina ili više. Ako ste punoljetni i želite nastaviti s uslugom, pošaljite DA na 66555. Cijena svake poruke koju ćete primati je 3,66 kn/SMS“

“Ovu uslugu možete koristiti samo ako imate 18 godina ili više. Ako ste punoljetni i želite nastaviti s uslugom, pošaljite DA na 66555 (3,66 kn/SMS).“

Korak 3a:

Krajnji korisnik šalje SMS/MMS sadržaja DA (prihvaća uvjete korištenja Usluge, tj. cijenu o poslanoj poruci te potvrđuje da je punoljetan, tj. da ima 18 godina ili je stariji).

Korak 3b:

Krajnji korisnik Operatoru usluge šalje SMS/MMS sadržaja NE (ili nekog drugog sadržaja osim DA) ili uopće ne odgovara u roku od 2 sata od trenutka zaprimljene poruke Operatora usluge (Krajnji korisnik ne prihvaća uvjete korištenja Usluge ili javlja da nije punoljetan).

Napomena: U slučaju da Krajnji korisnik na upit Operatora usluge o prihvaćanju uvjeta korištenja Usluge i starosti odgovori s NE ili uopće ne odgovori, Operator usluge mora poslati Krajnjem korisniku obavijest da željenu Uslugu nije moguće aktivirati, odnosno da Krajnji korisnik nema pristup Usluzi. Operator usluge ne smije ponoviti Korak 2, već prelazi na Korak 4b.

Korak 4a:

Operator usluge šalje Krajnjem korisniku obavijest o uspješnoj aktivaciji željene usluge i Krajnjeg korisnika traži da pošalje željeno Korisničko ime radi identifikacije.

Krajnjeg korisnika se obavještava da može započeti s korištenjem Usluge (npr. Chat-a) te da se u svakom trenutku može odjaviti slanjem ključne riječi za deaktivaciju Usluge.

Primjer poruke koju Operator usluge šalje:

“Dobrodošli u Xxxxxx! Za početak chat-anja pošaljite SMS s Korisničkim imenom. Za deaktivaciju usluge u bilo kojem trenutku pošaljite STOP na 6xxxx.”

Korak 4b:

Operator usluge šalje Krajnjem korisniku obavijest da aktivacija željene Usluge nije moguća.

Primjer poruke koju Operator usluge šalje: “Nažalost, pristup usluzi Xxxxxx nije moguć.

Uvijek kada Krajnji korisnik prvi put pristupa 18+ Usluzi , potrebno je provesti istu proceduru.

2.4. Oglašavanje kompatibilnosti mobilnih uređaja

Ako su pojedine Usluge dostupne samo za određene vrste mobilnih uređaja, Operator usluga mora tu informaciju specificirati uz uvjete korištenja Usluge. Ako se Usluge oglašavaju na Internetu ili wap-u Operator usluga je obavezan tu informaciju prenijeti u obliku popisa mobilnih uređaja koji podržavaju Uslugu.

3. Sintaksa Usluga s dodanom vrijednosti

3.1. Korištenje Kratkih kodova

Dodjeljivanje Kratkih kodova kao i prestanak korištenja istih vrši se u skladu s uvjetima utvrđenim Ugovorom.

3.2. Ključne riječi

Hrvatski Telekom podržava sve Ključne riječi s izuzetkom dijakritičkih znakova, uz sljedeća ograničenja:

- Ključne riječi ne smiju sadržavati znakove * i #
- Ključne riječi koje sadrže riječi START rezervirane su za univerzalnu naredbu za pokretanje Usluge i ne mogu se koristiti u druge svrhe
- Ključne riječi koje sadrže riječi STOP rezervirane su za univerzalnu naredbu za otkazivanje Usluge i ne mogu se koristiti u druge svrhe
- Ključne riječi koje sadrže riječi POMOC ili „?” rezervirane su za naredbu za trenutni status i informacije o Usluzi (telefonski broj korisničke podrške te način odjave)

3.3. VAS MT usluge

3.3.1. Uključenje VAS MT usluga

Krajnji korisnik naručuje VAS MT uslugu podnošenjem zahtjeva (narudžbe) Operatoru usluge. Zahtjev se mora podnijeti putem inicijalnog SMS/MMS-a. Kad se usluga naručuje putem inicijalnog SMS-a, Krajnji korisnik ga mora poslati na Kratki kod 8xxxx oblika.

Operator usluge koristi 8xxxx broj kako bi Krajnjem korisniku poslao informacijski SMS koji opisuje vrstu Usluge, a poruka mora sadržavati minimalno sljedeće informacije:

- Cijenu jedne SMS/MMS poruke
- Informaciju o učestalosti distribucije SMS/MMS poruka
- Informaciju o tome hoće li će se Usluga dostavljati u više navrata
- Informaciju o funkciji POMOC ili „?”
- Informaciju o tome tko je odgovoran za sadržaj Usluge
- Ako se radi o Usluzi erotskog sadržaja, upit i traženje potvrde o starosnoj dobi (18+).

a) Jednokratni VAS MT

- je Usluga koju Krajnji korisnik naručuje slanjem inicijalne poruke, odnosno narudžbe te prima ono što je naručio u roku od 60 sekundi nakon narudžbe. U ovom slučaju nije potrebno slati informacijski SMS, ali tim ne prestaje obveza potvrde u slučaju pružanja erotskog sadržaja.

b) Usluga na prijavu

- je Usluga na koju se Krajnji korisnik prijavljuje slanjem poruke narudžbe na 8xxxx Kratki kod te potvrde na informacijski SMS/MMS poslan od strane Operatora usluge. Kada je

SMS/MMS potvrde dostavljen, Operator usluge Krajnjem korisniku šalje VAS MT poruke koje se dodatno naplaćuju u pravilnim razmacima ili prema razvoju događaja (na primjer u slučaju takozvanih „događaja“ kao što su sportska prvenstva, promjena cijene dionica i sl.).

– Proces aktivacije Usluge na prijavu:

1. Krajnji korisnik šalje SMS/MMS narudžbu (npr. START na 8xxxx)
2. Operator usluge šalje informacijski SMS s 8xxxx
3. Krajnji korisnik odgovara s DA na 8xxxx Primjer informacijskog SMS/MMS-a:

„Svojom potvrdom ćete aktivirati uslugu „SMS xxx“. Poruke ćete primiti jednom dnevno po cijeni od 1,22 kn. S usluge se u svakom trenutku možete odjaviti slanjem riječi STOP na broj 8xxxx. Za potvrdu prijave odgovorite s DA.“

Slanjem SMS/MMS potvrde na određeni 8xxxx Kratki kod dobiven od Operatora usluge, Krajnji korisnik prihvaća dostavu MT SMS/MMS i naplatu Usluge. Na temelju potvrde Operator usluge počinje Krajnjem korisniku dostavljati VAS MT SMS/MMS u pravilnim razmacima ili prema razvoju događaja po unaprijed definiranoj cijeni. Usluga se može pružati Krajnjem korisniku samo nakon zaprimanja SMS-a s njegovom potvrdom.

c) Usluga na pretplatu

– je Usluga koju Krajnji korisnik naručuje slanjem poruke narudžbe na Kratki kod 8xxxx te potvrde na informacijski SMS/MMS poslan od strane Operatora usluge. Kada je poruka potvrde dostavljena, Operator usluge Krajnjem korisniku jednokratno naplaćuje iznos pretplate za uslugu koju je naručio a koja će se isporučivati putem MT poruka koje se neće naplaćivati, u pravilnim razmacima ili prema razvoju događaja (na primjer u slučaju takozvanih „događaja“ kao što su sportska prvenstva, promjena cijene dionica i sl.).

– Proces aktivacije Usluge na pretplatu:

1. Krajnji korisnik šalje poruku narudžbe (npr. START na 8xxxx)
2. Operator usluge šalje informacijski SMS/MMS s 8xxxx
3. Krajnji korisnik odgovara s DA na 8xxxx Preporučeni tekst informacijskog SMS/MMS-a je:

„Svojom potvrdom ćete naručiti uslugu „SMS xxx“ po cijeni od 30 kn mjesečno što uključuje dostavu 30 informacija. Poruke ćete primiti jednom dnevno. S usluge se u svakom trenutku možete odjaviti slanjem riječi STOP na broj 8xxxx. Za potvrdu odgovorite s DA.“

Slanjem poruke potvrde na Kratki kod 8xxxx dobiven od Operatora usluge, Krajnji korisnik prihvaća dostavu MT poruka i naplatu Usluge. Na temelju potvrde Operator usluge počinje Krajnjem korisniku dostavljati MT poruke. Usluga se može pružati Krajnjem korisniku samo nakon zaprimanja poruke s njegovom potvrdom. Usluga na pretplatu Krajnjem korisniku se naplaćuje jednokratno, prvom isporučenom porukom, po definiranoj cijeni pretplate, a ostale poruke u naznačenom periodu na koji se pretplata odnosi se ne naplaćuju. Nakon posljednje isporučene poruke uključene u pretplatu koju je Krajnji korisnik platio, informacijskom porukom ga se obavještava o isteku prethodne pretplate te obavještava da će mu se sljedećom

porukom naplatiti i produljiti pretplata na naredni period osim ako ne želi više biti pretplaćen na Uslugu te se u roku od 24 sata odjavi s iste. Pristupna poruka i poruka potvrde koje šalje Krajnji korisnik, naplaćuju se prema standardnoj tarifi koju Korisnik koristi a informacijska poruka koju šalje Operator usluge Krajnjim korisnicima se ne smije naplatiti.

3.3.2. Univerzalna narudžba za otkazivanje MT SMS/MMS Usluge (STOP)

Krajnji korisnik isključuje pojedinu Uslugu slanjem SMS/MMS poruke sadržaja „STOP xxx“ (xxx – ime usluge) na odgovarajući Kratki kod.

Krajnji korisnik isključuje sve Usluge dostupne na danom prefiksu slanjem SMS/MMS poruke sadržaja „STOP“ na odgovarajući Kratki kod.

Operator usluge mora potvrditi isključenje dostavljanjem SMS/MMS odgovora kojim potvrđuje da su Usluga/Usluge isključene. Krajnjim korisnicima se ovaj SMS/MMS ne naplaćuje.

3.3.3. Informacijska (POMOC) poruka

Ako Krajnji korisnik pošalje poruku s ključnom riječi „POMOC“ ili „?“ na odgovarajući Kratki kod, Operator je obavezan obavijestiti Krajnjeg korisnika barem o načinu otkazivanja takve Usluge.

Preporučeni tekst poruke je sljedeći: „Usluga SMS Gol Vam je aktivna od 1.10.2007. Za otkazivanje usluge pošaljite STOP na 8xxxx. Operator usluge: SMSinfo d.o.o. Info www.smsinfo.hr, 0123456789.“ Informacijska poruka s odgovorom za Krajnjeg korisnika je besplatna.

3.3.4. Informacijska poruka o dosegnutom limitu

Operator usluge mora Krajnjem korisniku poslati informacijsku poruku s obavijesti o dosegnutom limitu iz točke 1.6. Preporučeni tekst informacijske poruke:

„Limit za uslugu SSSSSS je postignut unutar SMS pretplate (XX Kn/razdoblje). Više informacija na ZZZZZZZZ“

Ključni dijelovi informacijske poruke koji se ne smiju izostaviti:

SSSSSS naziv Usluge

XX cijena pretplate za dotično razdoblje sa uključenim PDV-om
razdoblje dan, tjedan, mjesec, događaj

ZZZZZZZ telefonski i/ili Internet kontakt Operatora usluge za Krajnje korisnike

Operator usluge treba definirati odgovarajući rok trajanja (validity period) za MT SMS/MMS poruke. Maksimalni rok trajanja poruka s dodatnom vrijednosti ne može biti veći od 24 sata.

Poruke koje nemaju dodatnu vrijednost te su Krajnjem korisniku besplatne mogu imati rok trajanja do 48 sati, a u iznimnim slučajevima do 84 sata (uz prethodno odobrenje od Hrvatskog Telekomu).

4. Zaštita krajnjih korisnika

4.1. Usluga s erotskim sadržajem

Hrvatski Telekom zahtjeva od Operatora usluga pravilno oglašavanje i pružanje svih Usluga erotskog sadržaja, u skladu sa zakonskim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatsko što osobito podrazumijeva zabranu pružanja sadržaja kojim se iskorištavaju djeca ili maloljetne osobe za pornografiju.

Svako oglašavanje (vizualno, audio, itd.) bilo koje od kategorija Usluga erotskog sadržaja (ili proizvoda) mora sadržavati upozorenje o tome da je sadržaj namijenjen osobama starijim od 18 godina. Ovo upozorenje mora biti istaknuto i na web/wap stranicama s erotskim sadržajem ukoliko Krajnji korisnik pristupa putem mobilnog uređaja. Operator usluga snosi punu odgovornost za objavu odgovarajućeg upozorenja da se radi o Usluzi koja sadrži erotski sadržaj prije početka njezinog pružanja.

Operator usluge će biti odgovoran za svu štetu koja bi mogla proizaći Hrvatskom Telekomu i/ili trećima uslijed povrede obveza iz ovog članka.

4.2. Neželjene poruke

Operator usluga Krajnjim korisnicima ne smije slati SMS/MMS MT poruke bez prethodno pribavljene privole. Privolu pribavljenu u komunikaciji s Krajnjim korisnicima, Operator usluga smije koristiti samo u svrhu pružanja te određene Usluge te je ne smije koristiti za bilo koju drugu namjenu.

4.3. Usluge za djecu

Usluge za djecu namijenjene su starosnoj grupi mlađoj od 18 godina. Pružanje navedenih Usluga, kao i njihovo oglašavanje, ne smije sadržavati ništa što bi moglo ozbiljno štetiti fizičkom, psihičkom ili moralnom razvoju djece, ili na bilo koji način iskoristiti i/ili zlostavljati dijete zbog njegove naivnosti. Usluge za djecu i njihovo oglašavanje ne smiju poticati djecu na ponavljanje korištenja iste usluge ili na uporabu drugih usluga s dodanom vrijednosti. Operator usluga se obvezuje da će prilikom pružanja Usluga namijenjenih djeci poštivati sve zakonske i podzakonske propise koji se odnose na zaštitu prava djece.

4.4. Zaštita podataka

Operator usluga se obvezuje da će u pogledu uporabe osobnih podataka Krajnjih korisnika prilikom pružanja Usluga postupati u skladu sa svim zakonskim propisima kojima se uređuje zaštita podataka, posebice Zakona o zaštiti osobnih podataka, kao i u skladu s odredbama Ugovora . Sve podatke dobivene u komunikaciji s Krajnjim korisnicima Operator usluga će koristiti samo u svrhu pružanja pojedine Usluge u skladu sa zakonskim propisima i odredbama Ugovora te ih neće koristiti za bilo koju drugu svrhu.