

## **ETIKAI AJÁNLÁSOK ÉS IRÁNYELVEK** **A SZOLGÁLTATÓ INFORMÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSAIHOZ**

### **1 Előszó**

A Szolgáltató számos olyan szolgáltatást nyújt Előfizetőinek, melyek igénybevételével az ügyfél létrehozhatja saját információs rendszerét, így maga is információ szolgáltatóvá válik. A Szolgáltató, mint szolgáltató, felelős az infrastruktúráján bármely formában továbbított, illetve ott megjelenő információk minőségéért, ezért szükségesnek tartja az általa megkövetelt alapvető etikai normákat és követelményeket a jelen Ajánlások és irányelvekben rögzíteni. Az Ajánlások és irányelvek megszegése figyelmeztetést, ill. a szolgáltatásból történő kizárást vonhat maga után.

#### **1.1 Bevezetés**

**1.1.1** Ezen Ajánlások és irányelvek a Szolgáltató hálózatán keresztül nyújtott bármely információ közvetítésére alkalmas szolgáltatásra (például: fax, adat) vonatkoznak. Az irányelvekben ezekre a szolgáltatásokra mint információs szolgáltatásokra hivatkozunk.

**1.1.2** Az irányelvek célja az információs szolgáltatások olyan módon történő szabályozása, hogy az mind a fogyasztók, mind a szolgáltatók javára váljon. Ezen cél érdekében az Ajánlások és irányelvek vázolják azokat a minimális szabályokat, melyeket minden, a Szolgáltató hálózatán működő információ szolgáltatónak be kell tartania.

#### **1.2 Meghatározások**

**1.2.1** Ezen irányelvek céljára az információs szolgáltatásokat úgy határozza meg, mint a nagyközönség számára elérhető olyan szolgáltatásokat, ahol a hálózatüzemeltető lehetőséget biztosít az információt szolgáltató egyénnek vagy szervezetnek a szolgáltató hálózatán történő megjelenésre.

**1.2.2** Az Ajánlások és irányelvekben használt „vállalat” szó magában foglalja az üzleti vállalkozás minden formáját, míg az „igazgató” szó az önálló kereskedőt, tulajdonost vagy társat.

**1.2.3** Azon vállalatokat, illetve egyéneket, akiknek szerződésük van információs szolgáltatások nyújtására a Magyar Telekom Nyrt-vel, mint hálózatüzemeltetővel, szolgáltatást nyújtóknak, röviden szolgáltatóknak nevezzük.

**1.2.4** Az irányelvek karbantartásáért és értelmezéséért a Szolgáltató felel.

### **1.3 Az irányelvek hatálya**

A Szolgáltató szerepe az információs szolgáltatások felügyelete és ezen Ajánlások és irányelvek feltételeinek fenntartása. Ez magában foglalja az alábbi feladatok végrehajtását:

- a) az információs szolgáltatások etikai irányelveit felállítani, és azokat folyamatosan felülvizsgálni,
- b) ezen Ajánlások és irányelvek módosítását megelőzően a szakmai területtel és más érdekelt felekkel konzultálni,
- c) az információs szolgáltatásokkal szemben benyújtott különleges panaszt kivizsgálni, és javaslatot tenni egyezsége törekvő intézkedésekre olyan kérdésekben, ahol az Ajánlások és irányelvek nem adnak útmutatást.

### **2.2 A szolgáltatók és a hálózatüzemeltető jogállása**

**1.4.1** A szolgáltatók és a hálózatüzemeltető jogi személynek tekintendők.

**1.4.2** A szolgáltatók és hálózatüzemeltető tudomásul veszik, hogy néhány szolgáltatás különleges figyelmet igényel és további ellenőrzések alá vonható. Ezeknek a szolgáltatásoknak koránt sem teljes listája a következő: vetélkedők, sorsjátékok, fiatalokruáknak szóló szolgáltatások, adománygyűjtés, értékesítés, ösztönzés, találkaszervezés, szex, illetve egyéb politikai, vallási vagy erkölcsi természetű szolgáltatások.

**1.4.3** A hálózatüzemeltető és a szolgáltatók között létrejövő szerződésben a hálózatüzemeltető tájékoztatni köteles az információs szolgáltatásokat nyújtani kívánó ügyfeleit azokról a kétoldalú szerződésben foglalt szabályokról, amelyek az információs szolgáltatások ellenőrzésére hivatottak.

### **2.3 Működési eljárások**

**1.5.1** A hálózatüzemeltető és a szolgáltató közötti szerződés meghatározza a szolgáltatóhoz rendelt hozzáférési jogokat (jelige, jelszó, felhasználói név, kódszám, stb.) és az általa használható hálózati paramétereket, valamint azokat a szolgáltatási kategóriákat, amelyek további felügyeletet igényelnek (ld. 1.4.2).

**1.5.2** Minden szolgáltató felelős annak biztosításáért, hogy az általa nyújtott valamennyi szolgáltatás tartalma és hirdetési módja teljesítse a hálózatüzemeltetővel aláírt szerződésben foglalt feltételeket.

## **2 Tartalmi előírások**

**2.1** Az összes információs szolgáltatásra

**2.1.1** A szolgáltatóknak meg kell tenniük minden indokolt óvintézkedést annak érdekében, hogy megfeleljenek a mindenkor érvényes jogrendszer követelményeinek és teljesítsék a szerzői jogvédelem követelményeit szolgáltatásaik tartalmát illetően.

**2.1.2** A szolgáltató köteles információs szolgáltatásában megadni ügyfélkapcsolati címét, telefon- vagy telefaxszámát úgy, hogy a szolgáltatást igénybe vevők könnyen azonosíthatják.

**2.1.3** Az olyan szolgáltatásoknál, aminek során személyes adatokat, köztük neveket és címeket gyűjtenek, szolgáltató köteles az adatgyűjtés célját egyértelműen közölni. A szolgáltatásnak azt is egyértelműen meg kell jelölnie, hogy ki az adatfelhasználó (ha az nem azonos a szolgáltatóval), és azt, hogy a személyes adatok milyen egyéb célra kerülhetnek még felhasználásra. Az adat alanyának lehetőséget kell biztosítani az adatok visszavételére is.

**2.1.4** Minden információs szolgáltatásnak tekintettel kell lennie a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra és nem lehetnek olyan természetűek, amelyek:

- a) bárkit törvényellenes cselekvésre bátorítanak vagy bűjtatnak fel;
- b) súlyos vagy széleskörű ellenállást váltanak ki;
- c) pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk, vagy bármilyen más miatt félrevezetőek;
- d) faji, vallási vagy politikai ellentéteket szítanak vagy hirdetnek;
- e) bármilyen olyan szokásban vagy cselekvésben való részvételre bátorít, vagy buzdít fel, amely valaki egészségére vagy biztonságára nézve valószínűleg hátrányos;
- f) szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk révén megbotráncozást keltenek.

**2.1.5** A információs szolgáltatások

- a) nem adhatnak hamis vagy elavult információkat,
- b) a megszerzésükhöz szükséges időtartam indokolatlanul nem nyújtható el, ill. nem késleltethető.

## **2.2 Szakmai információs szolgáltatások**

**2.2.1** Az olyan szolgáltatások, amelyek szakértő tudása és ítélete alapján készült szakmai tanácsadást nyújtanak, mint pl. az orvosi és pénzügyi tanácsok, a szolgáltató már bejelentkezéskor köteles tisztázni az információ eredetét és a megfelelő jártasságot.

**2.2.2** Amennyiben valamely információs szolgáltatás orvosi tanácsadást tartalmaz, a szolgáltató köteles felhívni a felhasználó figyelmét arra, hogy a szerepeltetett tájékoztatás alapján addig ne cselekedjen, amíg megfelelő szakértelemmel rendelkező szakorvossal nem konzultált.

## **3 Hirdetés**

### **3.1 Áttekintés és meghatározások**

**3.1.1** Jelen Ajánlások és irányelvekben szereplő „hirdetés” és „reklám” szavak a hirdetés minden formáját magukban foglalják.

**3.1.2** Fogyasztón minden olyan személy értendő, akiről feltételezhető, hogy az adott hirdetést látja, hallja vagy egyéb formában értesül róla.

**3.1.3** Az Irányelvek ezen részében szolgáltatásra vagy termékre vonatkozó hivatkozás mindazt jelenti, ami hirdetés tárgyát képezheti.

**3.1.4** Az Ajánlások és irányelvek ezen része az olyan információs szolgáltatásokra is vonatkozik, amelyek maguk is termékeket vagy szolgáltatásokat reklámoznak.

**3.1.5** Az Ajánlások és irányelvek ezen részének feltételei a hirdetés és a reklámozás mindazon formáira vonatkoznak, amelyek szándéka közvetve vagy közvetlenül az információs szolgáltatások használatára való ösztönzés.

**3.1.6** A szolgáltatók mindig felelősek annak biztosításáért, hogy a szolgáltatásaikra vonatkozó hirdetések megfeleljenek a hálózatüzemeltetővel kötött szerződésük feltételeinek.

**3.1.7** Ezeket a feltételeket a rádióban, televízióban, telefonon, telefaxon, vagy más kommunikációs eszközzel továbbított hirdetéseknel az alkalmazott technológiának megfelelően és ésszerű mértékben kell betartani.

**3.1.8** A szolgáltatóknak mindent meg kell tenniük annak érdekében, hogy hirdetések és az információs szolgáltatások igénybe vételére ösztönző reklámok semmiképpen se jussanak el azokhoz, akik számára az illető szolgáltatások esetleg nem ajánlottak.

## **3.2 Tájékoztatás a díjakról**

**3.2.1** A szolgáltatónak gondoskodni kell arról, hogy valamennyi hirdetett információs szolgáltatás igénybevételi díja minden hirdetésben és reklámban világosan és egyértelműen megjelenjen.

**3.2.2** Azért, hogy a fogyasztó a szolgáltatások árát könnyen megbecsülhesse, az árról szóló információt úgy kell megjeleníteni, hogy az világos legyen és ne igényeljen közeli, részletekbe menő vizsgáldást.

## **3.3 Tartalmi vonatkozások**

**3.3.1** A hirdetéseknek teljesíteniük kell a vonatkozó reklámelőírásokat.

**3.3.2** A hirdetések nem tartalmazhatnak semmi olyat, ami súlyos vagy széleskörű ellenállást váltanak ki.

**3.3.3** A hirdetések minden esetben úgy kell megtervezni és megjelentetni, hogy abból a szemlélő számára közeli tanulmányozás nélkül is világosan látható legyen, hogy az hirdetés.

**3.3.4** A szolgáltató azonosítására szolgáló ügyfélkapcsolati címet, telefon- vagy telefax számot a hirdetésben világosan fel kell tüntetni.

**3.3.5** A szakmai tanácsadó szolgáltatásokkal kapcsolatos hirdetésnek világosan jeleznie kell a tanácsadó szolgáltatásban résztvevő személy(ek), vagy szervezet(ek) szakmai végzettségét és szakmai jártasságát.

#### 4 Eljárások

**4.1** Az információs szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációkat a panasztevő lakóhelye szerinti illetékes szervek eljárásai szerint kezelik.

**4.2** A panasztevőnek elegendő információt kell ahhoz nyújtani, hogy annak alapján a kifogásolt szolgáltatás vagy hirdetés azonosítható legyen.

**4.3** Azok a panaszok, melyek nem a hálózatüzemeltető illetékessége alá tartoznak, lehetőség szerint azon megfelelő testület vagy szervezet elé kerülnek, amelyek hatálya alá a panasztevő által azonosított téma tartozik.

**4.4** Minden panasztevő anonimitását tisztelni kell, ha csak megfelelő határozat ezzel ellentétesen nem rendelkezik.

**4.5** Amennyiben a panasztevő számára a meghozott intézkedések nem kielégítőek, jogában áll az ügyet magasabb fórumok elé vinni felülvizsgálás és állásfoglalás céljából.

#### **PÉLDÁK AZ EGYES SZOLGÁLTATÁS-KATEGÓRIÁKNÁL HASZNÁLHATÓ SZERZŐDÉSES FELTÉTELEKRE**

##### **A. Fiatalkorúaknak szóló szolgáltatások**

###### **A.1 Ezen rész szempontjából:**

- a)** fiatalkorúnak számít az, aki 18 éven aluli;
- b)** fiatalkorúaknak szóló szolgáltatásoknak minősülnek a teljesen vagy részben 18 éven aluliaknak tervezett, vagy szánt szolgáltatások;
- c)** fiatalkorúaknak szóló kiadványnak minősülnek azok, amelyek esetén az olvasóközönség jelentős része 18 éven aluli, vagy azok, amelyek a kiadó szándéka szerint olyan megjelenésűek, mint amit teljesen vagy részben 18 éven aluliaknak szántak;
- d)** bármilyen szolgáltatás, ami fiatalkorúaknak szóló kiadványokban jelenik meg, feltételezhetően fiatalkorúaknak szóló szolgáltatás.

###### **A.2 Fiatalkorúaknak szóló szolgáltatások nem tartalmazhatnak:**

- a)** olyan szokásokra való utalást, melyet az általánosan elfogadott etikai normák alapján jóérzésű szülő nem kívánna, hogy gyermeke ilyen módon ismerjen meg;
- b)** olyan beszédet, melyet jóérzésű szülő nem kívánna, hogy gyermeke halljon.

**A.3** Minden olyan fiatalok számára szóló szolgáltatást, melynek igénybe vétele tovább tart 10 percnél, egy rövid közleménnyel kell bevezetni, amely világosan kiemeli, hogy a szolgáltatás csak felelős személy beleegyezésével használható.

**A.4** A fiatalok számára szóló szolgáltatás nem bátoríthat az információs szolgáltatás túlzott igénybevételére.

**A.5** Fiatalok felé nem alkalmazható vásárlásra ösztönző közvetlen csábítás vagy buzdítás, hacsak a kínált termék vagy szolgáltatás nem olyan, ami valószínűleg érdeklődési körükbe tartozik és joggal feltételezhető, hogy megengedhetik maguknak.

## **B. Nyereményjátékok**

**B.1** A legtöbb nyereményjátékot törvények, rendeletek szabályozzák. Az ilyen jellegű szolgáltatás indítása előtt a szolgáltatónak különösen ajánlott szakmai, jogi tanácsadást igénybe venni.

**B.2** A hirdetéseknek minden olyan információt tartalmazniuk kell, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják a részvételre vonatkozó döntést.

**B.3** Kerülni kell az indokolatlanul bonyolult játékszabályokat, különösen a fiatalok számára szóló szolgáltatások esetében.

**B.4** A hirdetésekben világosan meg kell adni az alábbiakat:

- a) a részvételi határidőt;
- b) a résztvevők vagy nyeremények számának bármiféle korlátozását;
- c) a nyeremények leírását;
- d) bármilyen életkorhoz, földrajzi fekvéshez vagy más alkalmassághoz kötött korlátozást;
- e) a nyereményjáték formáját és költségeit.

**B.5** A potenciális résztvevőknek az eddigieken kívül még az alábbi információkat is könnyen elérhetővé kell tenni:

- a) a nyertesek hogyan és mikor kapnak értesítést;
- b) hogyan lehet az eredményeket megtudni;
- c) a nevezések értékelésének feltételei;
- d) vajon az elérhető nyeremények készpénzben is kifizethetők-e;
- e) a lebonyolítást követően tervezett publikációk részletei;
- f) a résztvevők hogyan juthatnak a nyereményjátékkal kapcsolatos egyéb szabályokhoz.

**B.6** Az alacsony részvételi arány, vagy az elégtelen minőségű nevezések nem jelentenek kellő alapot a nyereményjáték idejének meghosszabbítására vagy a nyeremények visszatartására.

**B.7** Amennyiben a nyereményjátékot széles körben hirdetik meg, gondoskodni kell arról, hogy a nevezési lapok és a szükséges árucikkek (például a vásárlás tényének igazolása) széles körben rendelkezésre álljanak.

**B.8** Amennyiben a nyereményjátékban a sorsolás bármilyen formában előfordul, az egyes nevezések esélyegyenlőségét biztosítani kell.

**C. Eladási hirdetések**

**C.1** Minden eladási hirdetésnek igazodnia kell az üzleti életben általánosságban megkívánt tisztességes piaci verseny alapelveivel. A hirdetés sem céljában, sem megjelenési módjában nem sértheti a közérdekeket. A hirdetés feltételeinek és megjelenési módjának minden érintett számára azonosnak kell lennie.

**C.2** Minden eladási hirdetésnek méltányosan és tisztességesen kell bánnia a fogyasztóval, és ennek láthatónak is kell lennie. Az eladási hirdetéseket úgy kell tervezni és irányítani, hogy ne okozzanak csalódottságot.

**C.3** A hirdetés megjelenése legyen világos és őszinte és ne vezesse félre azokat, akik valószínűleg látni fogják.

**C.4** Minden olyan tényezőt, ami valószínűsíthetően befolyásolja a fogyasztó döntését abban, hogy részt vegyen a hirdetési kampányban, világossá és érthetővé kell tenni, mielőtt a fogyasztó elkötelezné magát olyan vásárlás mellett, amely a kampányban való részvételtől függ.

**C.5** A hirdetéseket pontosan és hatékonyan kell irányítani, hogy ne nyújtsanak jogos alapot a fogyasztók panaszainak.

**C.6** Az eladási hirdetéseknek tekintettel kell lenniük a fogyasztók magánéletére és úgy kell őket tervezni és irányítani, hogy ne okozzanak kellemetlenséget a fogyasztónak.

**C.7** Ahol a hirdetés természete megkövetelheti, hogy a résztvevők részt vegyenek az eladással kapcsolatos vagy attól független további hirdetésben, a fogyasztókat erről még azt megelőzően fel kell világosítani, mielőtt a részvétel mellett döntenének. A résztvevők kifejezett beleegyezése szükséges ahhoz, hogy a nevüket és címüket a hirdetésben felhasználhassák.

**C.8** A hirdetés feltételeinek a fogyasztók számára teljesnek, világosnak és jól láthatónak kell lenniük. Különösen olyan esetekben, amikor valamely korlátozás kizárhatna bizonyos fogyasztókat, vagy olyan elvárásokat követelnek meg tőlük, melyek befolyásolhatják a kampányban való részvételre vonatkozó döntésüket, ezen korlátozásokat és követelményeket a vásárlást megelőzően jól láthatóvá kell tenni a fogyasztók számára.

**C.9** Pontatlanság, kétértelműség, hiányosság vagy bármi más miatt a fogyasztókat a hirdetés természetével, vagy a hirdetés termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban félrevezető tényező nem jelenhet meg a hirdetésben. Minden hirdetésben világosan kell megadni a következőket:

- a) a részvételi előírásokat;
- b) a részvétel összes költségeit és a részvételi feltételeket;
- c) a hirdető teljes nevét és üzleti címét;
- d) a részvételi határidőt;
- e) bármilyen földrajzi fekvéshez vagy más alkalmassághoz kötött korlátozást.

**C.10** Az olyan esetekben, amikor a felkínált hirdetési termékek mennyisége vagy száma véges vagy korlátozott, erről a fogyasztókat a kampányban való részvételt megelőzően fel kell világosítani. A hirdetés nem növelheti túlzott mértékben a sikeres nevezések esélyét.

**C.11** Amennyiben a várakozáson felüli igények nem teszik lehetővé, hogy a hirdető a fogyasztókat az ígért árukkal kiszolgálja, az ilyen előre nem látható eseményekre olyan terveket kell készíteni, melyek biztosítják, hogy a fogyasztókat valamilyen alternatív módon, az eredetivel azonos vagy nagyobb értékben (akár készpénzzel vagy hasonlóval) lássák el.

#### **D. Táveladás**

**D.1** Ebben a részben a táveladás egy fogyasztói kör megrendeléseinek információs szolgáltatáson keresztüli felvételét jelenti.

**D.2** Minden táveladási szolgáltatást úgy kell megjeleníteni, hogy abból a kereskedelmi szándék világos legyen. Minden olyan tényezőt, ami a fogyasztót vásárlási döntésében valószínűleg befolyásolja, világossá és érthetővé kell tenni, mielőtt a fogyasztó elkötelezné magát a vásárlás mellett.

**D.3** Minden táveladási tevékenységnek igazodnia kell az üzleti életben általánosságban megkívánt tisztességes piaci verseny alapelveihez. A táveladás nem sértheti a közérdekeket. Minden ilyen szolgáltatásnak méltányosan és tisztességesen kell bánnia a fogyasztókkal, és ennek láthatónak is kell lennie.

**D.4** A fogyasztót a kapcsolat elején emlékeztetni kell a szolgáltatás költségeire.

**D.5** A fogyasztót késlekedés nélkül tájékoztatni kell a következőkről:

- a) a szállító kilétéről;
- b) a termék vagy szolgáltatás részleteiről;
- c) a szállítási költségről, ha ilyen van;
- d) a fizetésről, a szállítási garanciaszerződésről és a visszafizetés lehetőségeiről;
- e) az ajánlat érvényességi idejéről.

**D.6** A fogyasztókat nem szabad olyan irányba vezetni, hogy a szolgáltatások minőségét vagy kívánatosságát túlbecsüljék. Különös gonddal kell eljárni akkor, amikor a címzettnek nincs lehetősége az árut a szállítás előtt megvizsgálnia.

**D.7** A szállítónak biztosítani kell, hogy minden szerződést és a szerződésre, valamint a fogyasztó visszamondási jogára vonatkozó információt az idevonatkozó és hatályos jogi előírásoknak megfelelően a fogyasztó azonnal írásban megkapjon.