

EMELT DÍJAS SZOLGÁLTATÁSOK  
ETIKAI KÓDEXE

# Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b>Általános rendelkezések</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Bevezetés</b>	<b>3</b>
1.1.1	Az Etikai Kódex célja	3
1.1.2	Alapelvek	3
1.1.3	Hatály	4
<b>1.2</b>	<b>Definíciók, értelmezések</b>	<b>5</b>
<b>1.3</b>	<b>Általános előírások, követelmények</b>	<b>5</b>
1.3.1	Szolgáltatások elindítása	5
1.3.2	A 91-es előhívójú, emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatásokra vonatkozó előírások	6
1.3.3	Adatvédelem	6
1.3.4	Tájékoztatás és reklámelőírások	6
1.3.5	A szolgáltatások tartalmára vonatkozó előírások	8
<b>2</b>	<b>Különös rendelkezések</b>	<b>11</b>
<b>2.1</b>	<b>Az MT (fogadott emeltdíjas) SMS szolgáltatás</b>	<b>11</b>
2.1.1	Tájékoztatás és reklámelőírások	11
2.1.2	Előfizetők védelme	12
2.1.3	Weboldalon történő regisztráció	14
2.1.4	Wapos regisztráció	15

# 1 ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

## 1.1 Bevezetés

### 1.1.1 Az Etikai Kódex célja

Az Etikai Kódex létrehozásának célja, hogy a Magyarországon emelt díjas szolgáltatást közvetlenül vagy alvállalkozó révén nyújtó tartalomszolgáltatók (a továbbiakban: Tartalomszolgáltatók) számára az Európai Unió előírásaival harmonizáló szakmai-etikai normagyűjteményként szolgáljon, és ezzel megvalósuljon az emelt díjas szolgáltatási piacon is a szakmai önszabályozás.

Alapvető cél, hogy a tartalomszolgáltatás szabályai, eljárásai, szokásai meghatározásra kerüljenek, és a főbb irányelvek az emelt díjas szolgáltatásokat igénybe vevők előtt is ismertek legyenek.

Az Etikai Kódex célja, hogy a Magyar Telekom Nyrt. Mobil Üzletág, a Pannon GSM Zrt. és a Vodafone Magyarország Zrt. (a továbbiakban: Operátorok) hálózatán keresztül emelt díjas szolgáltatásokat nyújtó Tartalomszolgáltatók a fogyasztók érdekeinek védelmét célzó irányelvek alapján nyújtsák szolgáltatásaikat. Az Etikai Kódexnek való megfelelés érdekében az Operátorok vállalják, hogy a Tartalomszolgáltatókkal kötött szolgáltatási szerződéseikben érvényesítik annak rendelkezéseit, melynek során az Etikai Kódex rendelkezéseinél szigorúbb előírásokat is kiköthetnek.

A szolgáltatási szerződések, illetve azzal együtt az Etikai Kódex aláírása után a tartalomszolgáltatás ezen előírásoknak történő megfelelésért a Tartalomszolgáltató vállalja a felelősséget.

### 1.1.2 Alapelvek

Az Etikai Kódex célja, hogy az emelt díjas tartalomszolgáltatások esetén védje az előfizetőket, erősítse a Tartalomszolgáltatók, valamint az Operátorok iránti bizalmat, biztosítsa a tisztességes szolgáltatás és piaci gyakorlat egységességét. Ezen célok megvalósítása érdekében a Tartalomszolgáltatók és az Operátorok az alábbi alapelvek mentén járnak el:

- az emelt díjas szolgáltatások népszerűségét figyelembe véve a pontos, alapos és korrekt tájékoztatás hiányában egyes fogyasztókat megtéveszthetnek, a fogyasztóknak kárt okozhatnak, ezért a szolgáltatás iránti bizalom megteremtése és megtartása érdekében a törvényi kötelezettségeknél szigorúbb szabályok megalkotásával és érvényesítésével védik a fogyasztókat;
- egységes és mindenkire kötelező szabályozást alkotnak, amelynek elfogadása feltétele a szolgáltatás nyújtásának;
- a Tartalomszolgáltatók, valamint az Operátorok kölcsönösen együttműködnek;
- a fogyasztókat mindig teljes körűen tájékoztatják;

- a jelenlegi, valamint a technológia nyújtotta későbbi lehetőségeket is figyelembe veszik a szabályozás kialakítása során.

### **1.1.2.1 Morális előírások**

Mind az emelt díjas szolgáltatásnak, mind az előfizetők felé történő kommunikációnak, hirdetéseknek tekintettel kell lennie a társadalmi értékekre és az emberi méltóságra.

Nem nyújthatók olyan szolgáltatások, amelyek:

- a) bárkit jogszabályba ütköző cselekmény elkövetésére bátorítanak,
- b) szexuális, erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt súlyos megbotránkozást keltenek,
- c) pontatlanságuk, kétértelműségük, túlzó mivoltuk, hanyagságuk vagy bármi más miatt félrevezetők,
- d) súlyos vagy széleskörű ellenállást váltanak ki,
- e) becsmérők és megalázók,
- f) faji, vallási, politikai – illetve bármely más szempont alapján emberek, csoportok, közösségek közötti - ellentéteket szítanak,
- g) egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
- h) bárkit veszélyes tevékenység elkövetésére bátorítanak,
- i) elfogadhatatlan mértékű félelem vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
- j) bárkinek a magánéletét vagy a nyugalomát indokolatlanul zavarják,

Ezen felül nem nyújtható szolgáltatás olyan módon, hogy:

- k) annak tartalmáról vagy áráról a lehetséges előfizetőket nem vagy félrevezetően tájékoztatják;
- l) annak nyújtásával a Tartalomszolgáltató indokolatlanul késlekedik.

### **1.1.3 Hatály**

Az Etikai Kódex alapját képező előírásokat minden évben egyszer az Operátorok és a Tartalomszolgáltatók közösen felülvizsgálják, s az Etikai Kódex a közösen elfogadott irányelvek alapján kerül módosításra.

Az Etikai Kódex rendelkezéseit alkalmazni kell minden magánszemély vagy gazdálkodó szervezet (Tartalomszolgáltató) által a Magyar Köztársaság területén nyújtott emelt díjas szolgáltatása tekintetében.

Emelt díjas szolgáltatásoknak minősülnek a következő szolgáltatások:

- Emelt díjas MO (mobile originated) SMS szolgáltatás
- Fogadott emelt díjas MT (mobile terminated) SMS szolgáltatás

- Emelt díjas MO (mobile originated) MMS szolgáltatás
- Fogadott emelt díjas MT (mobile terminated) MMS szolgáltatás
- Emelt díjas hang (eseménydíjas illetve percdíjas) szolgáltatás

Az emelt díjas szolgáltatások az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII.16.) Korm. rendelet alapján a 90-es, illetve a 91-es előhívójú, valamint a 17cd, illetve 17cde emelt díjas, megkülönböztetett szolgáltatási számtartományokban működnek.

## 1.2 Definíciók, értelmezések

Az emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos meghatározások esetén a jogszabályban meghatározott illetve a szakmában általánosan elfogadott jelentésük az irányadó.

Az Etikai Kódexben külön definiálásra, s ennek megfelelő alkalmazásra az alábbi meghatározások szorulnak:

Felnőtt tartalom: az a szolgáltatás, amelynek meghatározó eleme a szexualitás és/vagy az erőszak. A szolgáltatás tartalmára vonatkozó feltételek betartásáért a tartalomszolgáltató felel.

Kiskorú: az a természetes személy, aki 18. életévét még nem töltötte be.

Kiskorúnak szánt kiadvány: azon kiadványok (elektronikus úton terjesztett kiadványokat is beleértve), melyek esetén az olvasóközönség jelentős része 18 éven aluli, illetve azok, amelyek a kiadó szándéka szerint olyan megjelenésűek, mint amit teljesen vagy részben 18 éven aluliaknak szántak.

Kiskorúnak szóló szolgáltatás: mindazon szolgáltatások, melyeket teljesen vagy részben kiskorúak részére kívánnak nyújtani. Bármely emelt díjas szolgáltatás, mely kiskorúaknak szóló kiadványban jelenik meg, kiskorúaknak szóló szolgáltatásnak minősül.

## 1.3 Általános előírások, követelmények

A Tartalomszolgáltatók teljes körű felelősséggel tartoznak azért, hogy saját maguk, illetve az emelt díjas szolgáltatás nyújtásához általuk igénybe vett alvállalkozók a tevékenységük ellátása során betartsák az Etikai Kódexben rögzített rendelkezéseket.

A Tartalomszolgáltatók teljes körű felelősséggel tartoznak, hogy megfeleljenek a magyar jogrendszer követelményeinek, és teljesítsék különösen a szerzői jogvédelem követelményeit a szolgáltatásaik tartalmát illetően.

### 1.3.1 Szolgáltatások elindítása

Az Operátorok jogosultak emelt díjas szolgáltatásonként elkülöníteni számtartományokat, amelyeken csak az Operátorok által meghatározott emelt díjas szolgáltatások nyújthatók.

A Tartalomszolgáltatók minden elvárható intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy az általuk nyújtott szolgáltatások az általánosan elfogadott minőségi követelményeknek eleget tegyenek figyelembe véve az Operátorok rendszereinek rendelkezésre állását és minőségi mutatóit.

Az Operátorok kivételes esetben utólag, indokolási kötelezettség mellett, írásban jogosultak meghatározott tartalom-kategóriákat és szolgáltatásokat kizárni a nyújtható tartalomszolgáltatás köréből.

### **1.3.2 A 91-es előhívójú, emelt díjas megkülönböztetett szolgáltatásokra vonatkozó előírások**

#### **1.3.2.1 Nagy értékű tartalmakra vonatkozó bontás**

A Tartalomszolgáltatók, mint az emelt díjas számot használók kötelezettséget vállalnak az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII.16.) kormányrendelet rendelkezéseinek értelmében a 91-es SHS-sel kezdődő valamint a 17cd illetve 17cde tartományokban nyújtott, hang alapú, emelt percdíjas szolgáltatások esetében a rendeletben meghatározott módon és időben a hívás bontására. Ennek elmulasztása esetén az Operátorok jogosultak a hívást bontani, ha az ügyfél túllépi a Nemzeti Hírközlési Hatóság által megállapított értékhatárt.

#### **1.3.2.2 Felnőtt és nagy értékű tartalmakra vonatkozó elkülönítés**

Tiltott az elektronikus hírközlő hálózatok azonosítóinak nemzeti felosztási tervéről szóló 164/2005. (VIII.16.) Korm. rendelet rendelkezései értelmében 91-es SHS-sel kezdődő valamint a 17cde, 17cd tartományokban felnőtt tartalmat nyújtani emelt díjas szolgáltatáson keresztül.

### **1.3.3 Adatvédelem**

A Tartalomszolgáltató kötelezettsége az előfizetők tájékoztatása az adatkezelésben résztvevőkről, a kezelt adatok köréről, az adatkezelés céljáról, valamint annak időtartamáról. Ezen felül biztosítani kell a kezelt adatok törlésének lehetőségét is az adat alanyának kérésére, összhangban a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokkal.

### **1.3.4 Tájékoztatás és reklámelőírások**

Az alábbi rendelkezések mindazon promóciós és reklámtevékenységi formákra vonatkoznak, amelyek közvetlen vagy közvetett célja, hogy emelt díjas szolgáltatások igénybevételére buzdítsanak.

A hirdetéseknek meg kell felelniük a vonatkozó reklámelőírásoknak, így különösen a rádiózásról és televíziózásról szóló 1996. évi I. törvénynek.

A hirdetésekben minden esetben kötelező a szolgáltatás telefonszámának, díjának és a Tartalomszolgáltató adatainak megjelentetése:

- a) A Tartalomszolgáltatók a szolgáltatás meghirdetésekor jól látható módon minden esetben kötelesek megjelteni a Tartalomszolgáltató vagy alvállalkozója nevét és magyarországi, munkaidőben elérhető ügyfélkapcsolati (nem emelt díjas) telefonszámát vagy magyarországi teljes címét (nem postafiók), ahol munkaidőben ügyfélszolgálatot tart. Kivétel ez alól az elektronikus médiumokban (az internetet **nem** ideértve), történő megjelenés, ahol - a Média törvény korlátozásait figyelembe véve - amennyiben a szolgáltatás műsorhoz kapcsolódik, nem szükséges a Tartalomszolgáltató nevének, címének és telefonszámának megjelenítése.
- b) Az emelt díjas körzetszámot minden hirdetésen a telefonszám többi részétől elkülönítve, jól láthatóan és kiemelve kell közölni annak érdekében, hogy egyértelműen szembetűnjön, hogy emelt díjas szolgáltatásról van szó.
- c) Ha a szolgáltatást nem mindegyik Operátor ügyfelei vehetik igénybe, abban az esetben fel kell tüntetni, hogy mely Operátorokon keresztül érhető el.
- d) A Tartalomszolgáltatók kötelesek a szolgáltatások díját minden hirdetésben és reklámban világosan és egyértelműen, jól láthatóan megjelteni. A szolgáltatások bruttó díját arab számokkal kell megadni. Minden olyan esetben, ahol az ügyfél a szolgáltatást nem esetileg veszi igénybe, hanem meghatározott vagy határozatlan időre előfizet és bármilyen módon folyamatos díjfizetési kötelezettség terheli, a Tartalomszolgáltatók az előfizetés tényét, és az előfizetési időszakra eső díjat kötelesek feltüntetni. Televíziós hirdetésekben a jól látható tényközlésen túl a hirdetésben az előfizetés ténye és a hosszabb távú díjfizetés az elhangzó információk szerves részét képezi.
- e) A szolgáltatással, különösen annak díjazásával kapcsolatos szöveges információt jól láthatóan, könnyen olvasható formában, vízszintes szövegiránnyal kell megjeleníteni. Ezen felül az előfizetési jellegű szolgáltatás esetén az előfizetés tényét, az előfizetési időszakot, illetve ezen időszakra eső díjat vagy határozatlan időre szóló megrendelés esetén egy hónapra eső díj összegét vizuálisan oly módon kell feltüntetni, hogy az előfizető számára egyszerűen áttekinthetők legyenek a szolgáltatás főbb feltételei. Az áttekinthető megjelenésen felül a Tartalomszolgáltató köteles feltüntetni olyan elérhetőségét, melyen az előfizető pontosan tájékozódhat a szolgáltatás nyújtásának részletes feltételeiről.
- f) Amennyiben a hosszabb időtartamú, különösen előfizetési jellegű szolgáltatások díjazása a szolgáltatás időtartama alatt változik, abban az esetben a díjváltozás nyilvános közzétételét követően, de a szolgáltatás következő igénybevétele előtt legalább 30 nappal az ügyfelet közvetlenül is tájékoztatni kell a díjváltozás tényéről, mértékéről és felmondásának lehetőségéről.
- g) Tiltott különösen az emelt díjas szolgáltatás ingyenesként történő hirdetése, illetve egyes termékek vagy szolgáltatások ingyenesként történő hirdetése, amennyiben nyilvánvaló, hogy a hozzáférés emelt díjas szolgáltatás igénybevételén keresztül biztosított.

Tartalomszolgáltató a fentiekén túl kötelezettséget vállal arra, hogy jelen Kódex hatályba lépését követően a média megjelenéseken - személyesen vagy írásban - tényszerűen képviseli a szolgáltatásait.

Az Operátorok jogosultak a velük szerződött Tartalomszolgáltatók nevét, a szolgáltatásaik nyújtása során használt hívószámaikat, illetve az ügyfélszolgálatuk elérhetőségeit közzétenni.

#### ***1.3.4.1 Tartalomszolgáltató által üzemeltetett weboldalra vonatkozó speciális előírások***

Ha a Tartalomszolgáltató a szolgáltatással kapcsolatos weboldalt üzemeltet, úgy azon magyar nyelven, tagolt, strukturált, áttekinthető formában közzé kell tennie a szolgáltatás leírását, nyújtásának feltételeit, valamint a szolgáltatással kapcsolatos adatkezelés előírásait. Ezen tájékoztató lehetőleg *Szolgáltatási feltételek* vagy *Jogi feltételek* link alatt legyen elérhető a weboldal bármely pontjáról. Amennyiben ezen dokumentumok nem tartalmazzák, úgy a Tartalomszolgáltató külön dokumentumban egyértelmű és világos tájékoztatást ad az általa nyújtott szolgáltatások díjairól, illetve ezen díjak számlázásának módjáról.

A Tartalomszolgáltatók kötelesek az Etikai Kódex mellékletét képező, az annak való megfelelésről szóló nyilatkozatot elérhetővé tenni az általuk nyújtott szolgáltatások üzemeltetésére létrehozott összes weboldalon, illetve linkelési lehetőséget biztosítani a Tartalomszolgáltatók és Operátorok által közösen létrehozott oldalhoz, melyen az Etikai Kódex is elérhetővé válik.

A tartalomszolgáltatás igénybevételének esetleges műszaki követelményeiről vagy a nyújtott tartalom technikai paramétereiről a Tartalomszolgáltató köteles világos, pontos és teljeskörű tájékoztatást adni, mely alapján az előfizető még a tartalomszolgáltatás ellenértékének kiegyenlítése előtt megbizonyosodhat a nyújtott tartalom kívánt igénybevételének lehetőségéről.

#### ***1.3.5 A szolgáltatások tartalmára vonatkozó előírások***

##### ***1.3.5.1 Kiskorúaknak szóló szolgáltatások***

Kiskorúaknak szóló szolgáltatás során közölt információk és az általuk hordozott nézetek nem zavarhatják meg a kiskorúak, értelmi fogyatékosok, gyengeelméjűek vagy bármilyen más, gondnokság alatt álló személyek magánéletét vagy nyugalmát, tekintettel az ilyen személyek különleges védelmének szükségességére. Így különösen nem szolgáltatathatók olyan tartalmak, melyek:

- a) szexuális tevékenységekre való utalásokat; szexuális vagy nem szexuális kontextusban megjelenő meztelenséget;
- b) a gyermekek fejlődését károsan befolyásoló beszédet (pl. trágár, agresszív);
- c) erőszakos tevékenységekre való utalásokat, felhívást; ilyen tartalmú képeket, mozgóképeket, hanganyagot, továbbá ilyen témájú alkalmazásokat;

- d) alkohol- vagy dohányfogyasztásra, illetve egyéb, kábító hatású szerek fogyasztására való felhívást tartalmaznak.

Az olyan hirdetésnek, melyet a kiskorúak számára könnyen elérhetővé tettek, tartalmaznia kell olyan figyelmeztetést – a hirdetés fő mondanivalójával azonos módon kiemelve –, amely felhívja figyelmüket arra, hogy az adott szám hívása vagy az SMS elküldése percenként vagy SMS-enként hány Ft-ba kerül, és csak a telefonszámlát fizető felelős személy beleegyezésével hívhatók. A kiskorúaknak szóló szolgáltatások esetén a fogadott emelt díjas megoldások minden esetben kerülendők.

Minden olyan kiskorúaknak szóló szolgáltatást, amely tovább tart 10 percnél, egy rövid közleménnyel kell bevezetni, amely világosan kiemeli, hogy a szolgáltatás csak felelős személy beleegyezésével használható.

A kiskorúaknak szóló szolgáltatás nem bátoríthat a szolgáltatás túlzott igénybevételére.

A kiskorúak 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.

Továbbá semmiféle reklám, hirdetés nem ösztönözhet/bátoríthat kiskorúakat 90-es emelt díjas tartalmak igénybevételére.

#### **1.3.5.2 Nyereményjátékok**

A szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény mindenkor hatályos vonatkozó rendelkezéseinek Tartalomszolgáltató köteles megfelelni. Nem jogszerű eljárás során minden ezzel kapcsolatos felmerülő kárt, költséget a Tartalomszolgáltató visel.

#### **1.3.5.3 Adománygyűjtés**

Emelt díjas szolgáltatások keretén belül nem támogatott az adománygyűjtés.

#### **1.3.5.4 Társkereső szolgáltatások**

Ebben a részben hirdető az, aki saját jellemzését társkeresési céllal közzéteszi a szolgáltatás során; válaszoló az, aki válaszol az üzenetre.

A Tartalomszolgáltató felelős a hirdetők üzeneteinek ellenőrzéséért, azok leközlésre alkalmassá tételéért, és neki kell biztosítani azt, hogy csak a hirdető beleegyezése esetén tartalmazzanak telefonszámot, címet vagy egyéb személyes adatot.

A Tartalomszolgáltatónak meg kell egyeznie minden egyes hirdetővel, hogy a telefonszáma közvetlenül kiadható-e a válaszolóknak, vagy pedig az érdeklődő válaszolók személyi azonosítóit gyűjtsék össze részére.

A hirdetői rekordokat (egyértelműen megfelelően az üzenetnél használt hivatkozási számokkal) minimum két hónapig meg kell őrizni, bizalmasan kezelve azokat.

Az emelt percdíjas Tartalomszolgáltatónak biztosítania kell a hirdető számára, hogy kérésére a lehető leghamarabb, de maximum 48 órán belül töröljék üzenetét a szolgáltatásból.

Társkereső szolgáltatás esetén, függetlenül attól, hogy az hangalapú vagy SMS üzeneteken alapuló, a Tartalomszolgáltatónak kötelező moderálni a megjelenő, ill. kiküldött szövegeket, különös tekintettel a médiában megjelenő és ezáltal a nagyközönség számára hozzáférhető, nyilvánosan meghirdetett, illetve bármilyen egy vagy több szereplős szolgáltatásokra vonatkozó szövegekre. Ez alól kivételt képeznek a hirdető által közvetlenül egymásnak küldött üzenetek. Az Operátorok jogosultak a Tartalomszolgáltató által alkalmazott moderálás szabályait elkérni, s ellenőrizni az alkalmazott módszereket, amennyiben annak szükségét látják.

Az SMS chat szolgáltatás a Tartalomszolgáltató számára a szolgáltatás indításától számított 6 hónapig csak MO szolgáltatás keretein belül vehető igénybe.

#### ***1.3.5.5 Felnőtteknek szóló (erotikus, szexuális és pornó jellegű)***

##### ***tartalomszolgáltatások***

Felnőtteknek szóló tartalomszolgáltatások alatt értjük mindazokat a szolgáltatásokat, amelyek bármilyen formában (szöveg, kép, hang, videofelvétel stb.) erotikus, nyílt szexuális jellegű vagy erőszakos információt nyújtanak. Nem tekintendő ilyen szolgáltatásnak a szexuális információs felvilágosító, a társkereső és a nem szexuális jellegű szórakozást nyújtó társalgó vonal.

Felnőtteknek szóló tartalomszolgáltatást kizárólag olyan médiumban lehet hirdetni, amelyben 18 éven felülieknek szóló szexuális tartalmak megjelenhetnek.

Kifejezetten tilos felnőtteknek szóló tartalomszolgáltatás megjelentetése szórólapon, kivételt képez, ha a szórólapokat felnőttek által látogatható erotikus boltokban és erotikus rendezvényeken teszik elérhetővé.

A felnőtteknek szóló tartalomszolgáltatások reklám tevékenységével kapcsolatban a szolgáltatást nyújtó köteles a reklámozást a hatályos jogszabályok figyelembevételével és betartásával végezni.

## 2 KÜLÖNÖS RENDELKEZÉSEK

Ezen fejezet az egyes szolgáltatástípusokra vonatkozó egyedi, speciális előírásokat tartalmazza. A fejezet által nem érintett kérdésekben elsősorban az Általános rendelkezésekben foglaltak az irányadók, ezt követően az Operátorral kötött szolgáltatási szerződések rendelkezései.

### 2.1 Az MT (fogadott emeldíjas) SMS szolgáltatás

#### 2.1.1 Tájékoztatás és reklámelőírások

Az előfizetők részére egyértelművé kell tenni, hogy a szolgáltatás keretén belül az SMS-ek fogadásakor fizetik a díjat.

MT típusú szolgáltatás csak abban az esetben indítható, amennyiben a Tartalomszolgáltató az Előfizető várható, becsült költségét előre meg tudja határozni, vagy egyértelmű tájékoztatást nyújt a lehetséges gyakoriságról.

A különböző sajtó-, és kommunikációs anyagokban feltüntetni szükséges információkat az alábbi táblázat tartalmazza:

<b>Típus</b>	<b>Szükséges információ</b>
Nyomtatott sajtó, internet	Szolgáltatási szám; alkalmanként fogadott SMS bruttó díja és a fogadás gyakorisága VAGY előfizetési időszakra vetített teljes díj (határozatlan időtartamú előfizetés esetén 1 hónapra eső díj összege) VAGY egy hónapra vetített teljes díj; lemondás módja; Tartalomszolgáltató neve, ügyfélszolgálati elérhetőség (telefon, e-mail), honlap; a szolgáltatás módjától függően figyelmeztetés a WAP-használat további költségére (szolgáltatás igénybevételének járulékos költségére).
TV	Szolgáltatási szám; alkalmanként fogadott SMS bruttó díja és a fogadás gyakorisága VAGY előfizetési időszakra vetített teljes díj (határozatlan időtartamú előfizetés esetén 1 hónapra eső díj összege) VAGY egy hónapra vetített teljes díj; lemondás módja; a következő adatok közül legalább kettő: Tartalomszolgáltató neve, ügyfélszolgálati elérhetőség (telefon, e-mail), honlap.
Rádió	Szolgáltatási szám; alkalmanként fogadott SMS bruttó díja és a fogadás gyakorisága VAGY előfizetési időszakra vetített teljes díj (határozatlan időtartamú előfizetés esetén 1 hónapra eső díj összege) VAGY egy hónapra vetített teljes díj; a következő adatok közül legalább kettő: Tartalomszolgáltató neve, ügyfélszolgálati elérhetőség (telefon, e-mail), honlap.

## **2.1.2 Előfizetők védelme**

### **2.1.2.1 Regisztráció/igénybejelentés**

A Szolgáltatás igénybevételét és az erre vonatkozó jogügyletet az Előfizető kezdeményezi meghatározott tartalmi követelményeknek megfelelő SMS-nek a szolgáltatási számra történő sikeres küldésével. Ezen cselekményét a Tartalomszolgáltató által közzétett, kifejezetten fogadott emeldíjas SMS regisztrációjára vonatkozó felhívása alapján tette annak ismeretében, hogy a regisztráció révén több/ismétlődő Szolgáltatást rendel meg („igénybejelentés”).

A Szolgáltatást a Tartalomszolgáltató csak sikeres regisztrációt tett Előfizetők részére jogosult nyújtani. Sikeres regisztrációnak minősül, ha az Előfizetőnek a Tartalomszolgáltató előírásainak megfelelő SMS-ét az Operátor a közöttük fennálló Szerződés rendelkezéseivel összhangban a Kapcsolódási Pontoknál végződteti. A Tartalomszolgáltató köteles a sikeres regisztrációt követő 3, azaz három percen belül a szolgáltatásra vonatkozó információkat tartalmazó, Előfizető számára ingyenes, sikeresen kiküldött válasz SMS-ben kell visszaigazolni az Előfizető sikeres regisztrációját, melynek pontos tartalmát a jelen Etikai Kódexben foglalt táblázat tartalmazza (a fentiek szerinti eljárás a továbbiakban együtt: „Sikeres Regisztráció” illetve Ügyfél válasza „Notifikáció”, a Sikeres Regisztrációt tett Előfizető a „Regisztrált Előfizető”)

Előfizető ugyanazon szolgáltatásra csak egy alkalommal regisztrálhat.

### **2.1.2.2 Notifikációs SMS-ek**

A notifikációs SMS olyan, a szolgáltatásra vonatkozó információkat tartalmazó válaszüzenet, amelyet a Tartalomszolgáltató a regisztrációt követően köteles megküldeni az ügyfeleknek. A Tartalomszolgáltató köteles minden ügyfél-regisztrációra notifikációs SMS-t visszaküldeni az ügyfél részére. A notifikációs SMS-ek az ügyfél számára ingyenesek. A notifikációs SMS-ek pontos tartalmát a lenti felsorolás tartalmazza és az ott felvázolt üzenetek valamelyikét köteles a Tartalomszolgáltató használni a regisztrációra válaszul. Amennyiben a Tartalomszolgáltató kérésére az Operátorok egységesen azt állapítják meg, hogy az itt rögzített notifikációs SMS-szövegek nem alkalmasak a szolgáltatás ismertetésére, abban az esetben a Tartalomszolgáltató – az Operátorok együttes jóváhagyásával – eltérhet az itt rögzített notifikációs SMS-szövegektől.

*1. Sikeres regisztráció! Havi xx SMS-t kapsz, fizetés az SMS fogadásakor: ... Ft/db. Lemondás: STOP xxxxx válasszal (alapdíjas). Info: 06-1-000000; www.xxxxxxxxxx.hu"*

*2. Regisztrációd fogadtuk. Minden további fogadott SMS bruttó ....Ft/db. Havi x SMS-t kapsz, .....Ft/hó. Lemondás: STOP jelszóval (alapdíjas). Info: 06-1-000-000, www.....hu*

*3. Előfizetted fogadott emelt díjas szolgáltatásunkra. Havi/napi x sms-t küldünk, bruttó ..... Ft/db. SMS fogadás lemondása STOP jelszó visszaküldésével (alapdíjas). Info: www.....hu*

A notifikációs SMS-ek nem tartalmazhatnak a szolgáltatással kapcsolatos tényleges tartalmat, illetve szolgáltatásra vonatkozó hirdetést.

Amennyiben az előfizető tévesen regisztrált egy MT szolgáltatásra, lehetőséget kell adni arra, hogy a notifikációs sms-t követően lemondhassa a szolgáltatást. A notifikációból egyértelműnek kell lennie előfizető számára, hogy milyen szolgáltatásra regisztrált, hogy tévedés esetén azonnal lemondhassa azt.

### 2.1.2.3 Tartalom SMS-ek

A Tartalomszolgáltató a tényleges tartalmat a tartalom SMS(ek)-ben küldi az előfizetőnek. A Tartalomszolgáltató nem küldhet emelt díjasként számlázott tartalom SMS-t a notifikációs SMS-ek elküldését követő 3 percen belül. Ezen túl a kiküldési gyakoriság az Etikai Kódexben szabályozott 2 perces időközökkel történhet csak. Ezen előírás az önállóan értelmezhető és egyértelműen elkülöníthető tartalmú SMS-ek vagy SMS-csoportok kiküldése közti időtartamra vonatkozik, és kivételt képeznek alóla a notifikációs SMS-ek és az egy tranzakciónak minősülő, de a tartalmat több, összefűzött üzenetben továbbító SMS-ek.

A tartalom SMS-ek küldése során a Tartalomszolgáltató tartózkodni köteles a keresztmarketing tevékenységtől, azaz kizárólag az adott számon meghirdetett, egy típusú szolgáltatáshoz tartozó tartalmat küldhet ki Tartalomszolgáltató az előfizető irányába.

Amennyiben a Tartalomszolgáltató által az Előfizető részére továbbított fogadott emelt díjas SMS küldése bármely okból - az emelt díjas szolgáltatások igénybevételére rendelkezésre álló egyenleg elfogyásának esetét kivéve – sikertelen, a Tartalomszolgáltató vállalja, hogy a fogadott emelt díjas SMS kiküldését ugyanannak az Előfizető részére az előző üzenetnek az Operátor által beállított érvényességi idején belül nem ismétli meg.

Tartalomszolgáltató vállalja, hogy:

- amennyiben előfizető az emelt díjas szolgáltatását letiltotta, a regisztráció megszűnéséről szóló notifikációs SMS-en kívül a Tartalomszolgáltató nem küld több üzenetet számára, s az általa nyilvántartott szolgáltatáshoz tartozó regisztrációt törli rendszeréből.
- amennyiben előfizető egyenlegén nincs az SMS fogadásához szükséges összeg, Tartalomszolgáltató az ennek megfelelő hibaüzenet észlelését követően vállalja, hogy a sikertelen kézbesítést követően a szolgáltatási szerződésben meghatározott időszakon belül az újbóli kézbesítést csak az előzetesen elküldött üzenet érvényességi idejének lejártá után kísérli meg újra, legfeljebb napi 1 alkalommal.

### 2.1.2.4 Lemondás

Az előfizetőknek bármikor lehetőségük van a szolgáltatás lemondására. Az egységesség érdekében a lemondás történjen a „STOP” szó elküldésével. Amennyiben a lemondás nem tartalmazza, hogy mely szolgáltatásra vonatkozik (pl. „STOP xxx” szolgáltatás) abban az esetben az ugyanazon a számon futó összes szolgáltatás leállításra kerül.

Amennyiben ugyanazon szolgáltatási számon több különböző típusú szolgáltatás fut, abban az esetben a lemondás a tartalomra utaló kódszóval történjen pl.: „STOP RING”.

A lemondás költsége az előfizető számára nem haladhatja meg az adott Operátor hálózatában az előfizető által használt díjcsomag szerinti normál díjazású SMS díját.

#### ***2.1.2.5 Szolgáltatás módosítása, szolgáltatások közötti váltás***

Tartalomszolgáltató által nyújtott egyik szolgáltatásról a másikra történő, olyan közvetlen és azonnali áttérés nem támogatott, melynek során az ügyfél – még ha az az ügyfél kifejezett és egyértelmű akaratnyilvánítása is - egyetlen cselekményével egyidejűleg lemondja az előző szolgáltatását és megrendel egy másikat.

A fenti előírás nem érinti az ügyfélnek azt a lehetőségét, hogy az előző szolgáltatás lemondását követően, külön eljárási lépésben megrendelhesse a másik szolgáltatást.

#### ***2.1.2.6 Kéretlen SMS-ek***

Regisztráció nélkül a Tartalomszolgáltatók nem küldhetnek semmilyen, a szolgáltatással kapcsolatos SMS-t az előfizetőknek.

A kéretlen SMS-ek küldésére vonatkozó rendelkezések különösen súlyos megszegését jelenti, ha a Tartalomszolgáltató feleletválasztós üzenet formájában próbálja előfizetési rendszerű szolgáltatásához regisztrálásra bírni az előfizetőt.

#### ***2.1.2.7 Hibaüzenet***

Amennyiben az előfizető tartalmilag nem értelmezhető SMS-t küld a szolgáltatási számra, abban az esetben a Tartalomszolgáltató notifikációs SMS-ben újabb, pontos tartalmú üzenet küldésére szólítja fel az előfizetőt, feltüntetve az információs, ügyfélszolgálati elérhetőségét.

### ***2.1.3 Weboldalon történő regisztráció***

Ezen előírások azon speciális tartalomszolgáltatási formákra tartalmazzak többszabályokat, melyeknél az előfizető nemcsak SMS-ben, hanem a Tartalomszolgáltató által üzemeltetett weboldalon keresztül közvetlenül is regisztrálhat a nyújtott tartalomszolgáltatásokra.

A Tartalomszolgáltató köteles az előfizető felé kommunikálni minden szükséges információt, melyhez Tartalomszolgáltató létrehozza az internetes regisztrációs felületet.

A regisztrációs oldalnak külön tartalmaznia kell egy linket az 1.3.4.1 pontban említett „*Szolgáltatási feltételek*” vagy „*Jogi feltételek*” című dokumentumra, valamint az Etikai Kódexnek való megfelelési nyilatkozatra. A „*Szolgáltatási feltételek*” vagy „*Jogi feltételek*” elfogadásáról, illetve elolvasásáról checkbox alkalmazásával nyilatkoznia kell a regisztrálóknak.

A szolgáltatásra történő regisztráció során nyomatékosan és egyértelműen utalni kell rá, ha a regisztráció előfizetési rendszerű, folyamatos üzenetfogadásra vonatkozik. Ezen tájékoztatást az

előfizetőnek tudomásul kell vennie, melyhez megerősítésképp egy plusz jelzés szükséges az előfizető oldaláról: checkbox vagy notifikációs SMS.

A checkbox bejelölésével az Előfizető elfogadja az 1.3.4.1 pontban említett „*Szolgáltatási feltételek*” vagy „*Jogi feltételek*” című dokumentumban foglalt, a szolgáltatás nyújtására vonatkozó előírásokat, illetve amennyiben a fenti dokumentum nem tartalmazza, nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatás díjszabására vonatkozó tájékoztatót megismerte. A Tartalomszolgáltató nem alkalmazhat a weboldal programozása során olyan műszaki megoldást, mely a checkboxot az Előfizető helyett már előzetesen bejelöli: azt minden esetben az Előfizetőnek kell közvetlenül megtennie.

A regisztráció elindításához és az Előfizető által használt hívószám megadásához szükséges a fenti megerősítő lépés elvégzése legkésőbb a hívószám megadásával egy időben, lehetőség szerint azonban azt megelőzően.

Tartalomszolgáltató az internetes felületen az előfizető által megadott telefonszámra, SMS-ben küld egy jelszót előfizető számára, mely max. 3-5 percig lehet érvényes. Előfizető az így megkapott jelszót a fent meghatározott időkereten belül begépel az internetes felületen megadott megfelelő mezőbe, vagy visszaküldi a Tartalomszolgáltató által működtetett hívószámra, ezzel véglegesítve a regisztrációt.

Sikeres regisztráció esetén a Tartalomszolgáltató notifikációs SMS-ben értesíti erről az előfizetőt, melynek mindenképp tartalmaznia kell a szolgáltatás lemondásának lehetőségét. Ezt követően kerülhet sor a regisztrált szolgáltatás díjazásától függően egy vagy két emelt díjas SMS küldésére előfizető számára.

A szolgáltatás telefonszámát, a bruttó árat és a lemondás lehetőségét több helyen, az előfizető számára történő többszöri figyelemfelhívással kell megjelentetni az internetes oldalon.

#### **2.1.3.1 Adatszolgáltatás az Operátorok részére**

A Tartalomszolgáltatók kötelesek az ügyfélpanaszok megelőzése és hatékony intézése érdekében a szolgáltatási szerződésekben szabályozott módon részletes és pontos tájékoztatást nyújtani a megkereső Operátor részére az általuk nyújtott szolgáltatásról akár általános jelleggel, akár meghatározott hívószámok vonatkozásában.

A tájékoztatás során átadott adatok a Tartalomszolgáltató üzleti titkát képezik, illetve amennyiben ügyfelek személyes adatai is továbbításra kerülnek, úgy ezen esetben a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok rendelkezései az irányadók.

#### **2.1.4 Wapos regisztráció**

A WAP-on történő regisztrációra az egyes Operátorok által saját hatáskörben meghozott döntései alapján az SMS-ben vagy a weboldalon történő regisztráció – lásd 2.1.2, illetve 2.1.3 pont - szabályai az irányadók azzal a kitételrel, hogy a Tartalomszolgáltató még részletes, pontos és mindenre

kiterjedő tájékoztatás mellett sem alkalmazhat olyan linket, melyre kattintva az előfizetőnek azonnali fizetési kötelezettsége keletkezik.