

# **ONLINE TÁRSKERESŐ SZOLGÁLTATÁSOK ETIKAI KÓDEXE**

I. VERZIÓ

2015. május

## **Előszó**

A társkereső oldalak üzemeltetői (továbbiakban üzemeltetők) kötelezik magukat arra, hogy jelen etikai kódex elveit és normáit figyelembe veszik, működésüket a kódexben lefektetett szabályok betartásával végzik.

Működésüket ezen kívül még szabályozza az aktuális törvényi előírás és minden idevágó rendelkezés, amely a tisztességtelen versenyt érinti. Továbbá kiemelten figyelnek a személyiségi jogok védelmére és az adatvédelem betartására.

### **1. A szabályzat célja**

Jelen Kódex célja, hogy a társkereső oldalakkal foglalkozó cégek, személyek és szervezetek hazai szinten általánosan elfogadható, alapvető etikai szabálygyűjteményt használjanak.

A Kódex erősíteni kívánja a társkereső oldalak iránti bizalmat, igyekszik fokozni a társkereső felhasználók biztonságát és fontos szerepét.

A Kódex az üzemeltetők és a felhasználók közötti kapcsolatot, annak megfelelő formáját igyekszik megfogalmazni.

Mindig megfelelően alkalmazandó, szem előtt tartva, hogy ez egy iránymutatás, de annak minden pontja fontos elemeket tartalmaz.

### **2. A szabályzat alapelvei**

Minden társkereső oldal tevékenysége legyen összhangban a tisztességes verseny alapelveivel.

Minden ajánlat a felhasználók számára legyen világos, tisztességes és teljes, hogy a felhasználó pontosan megismerhesse az ajánlott dolog jellegét, árát, fizetési feltételeit, illetve a rá vonatkozó kötelezettségeket.

Valótlan, félrevezető, megtévesztő, tisztességtelen vagy a versenytársakat jogtalanul becsmérő reklámokat vagy állításokat nem szabad használni.

A társkereső szakma képviselői tudatában vannak annak, hogy a megfelelő gyakorlat és a felhasználók bizalma a magánélet védelmén alapul, a felhasználói adatok marketing célra történő gyűjtése, bérbeadása, értékesítése, felhasználása vagy cseréje során különleges elővigyázatossággal járjanak el, ahhoz mindig bekérik a felhasználók előzetes engedélyét, betartva a hatályos magyar jogi szabályozást (reklámtörvény, PTK, stb.).

Az oldalak üzemeltetői a jelenlegi, valamint a technológia nyújtotta későbbi lehetőségeket is figyelembe veszik a szabályozás kialakítása során.

Az üzemeltető a jelen Online Társkereső Szolgáltatások Etikai Kódexében leírtakkal egyetért és felel a kódexben foglaltak betartásáért.

### **3. Morális előírások**

Mind a társkereső szolgáltatásnak, mind a felhasználók 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) erőszakos vagy trágár tartalmuk miatt súlyos megbotránkozást keltenek,
- c) pontatlanságuk, kétértelműségük, hanyagságuk vagy bármi más miatt megtévesztőek,
- d) súlyos vagy széleskörű ellenállást váltanak ki,
- e) becsmérlők és megalázók,
- f) faj, szín, nem, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti megkülönböztetésre alapozzák a szolgáltatást,
- g) egészségre ártalmas anyagok használatára bátorítanak,
- h) bárkit veszélyes tevékenység elkövetésére bátorítanak,
- i) elfogadhatatlan mértékű félelem vagy nyugtalanságérzetet keltenek,
- j) a felhasználó fenyegetett helyzetének kihasználására alapozzák a szolgáltatást,
- k) bárkinek a magánéletét vagy a nyugalma indokolatlanul zavarják,
- l) más jogát, jogos érdekét sérti, veszélyezteti vagy jogszabályba ütközik;

Ezen felül nem nyújtható szolgáltatás olyan módon, hogy:

- m) annak tartalmáról vagy áráról a lehetséges Felhasználókat nem vagy félrevezetően tájékoztatják;

### **4. Általános irányelvek**

A felajánlott szolgáltatások leírásának igaznak, világosnak és pontosnak kell lennie.

Az áraknak, esetleges előfizetési díjaknak a piaci viszonyoknak megfelelőnek, valamint ár-érték arányban reálisnak kell lennie, illetve nem szabad, hogy az ajánlat jó erkölcsbe ütközzön.

A társkereső oldal működtetése során az üzemeltetőnek biztosítania kell a felhasználóknak azt a jogát, hogy adott szolgáltatás igénybe vételét szabad akaratukból tegyék meg.

A társkereső szolgáltatások reklámjának alkalmazkodnia kell a reklámozás nemzetközi gyakorlatának irányelveihez és meg kell, hogy feleljen az ÖRT (Önszabályozó Reklám Testület) alapelveinek, valamint a reklámtörvény szabályainak.

A társkereső cégek és dolgozóik a felhasználók összes adatáról szerzett információikat – különös tekintettel a felhasználók személyiségi jogára – szigorúan bizalmasan kezelik, és így tesznek a felhasználói adatlapok törlése, az üzemeltető és felhasználó közötti kapcsolat befejeződése után is. Az adatokat, harmadik félnek a megbízó engedélye nélkül nem adhatják ki, máshol nem használhatják fel.

## **5. Online társkereső szolgáltatási alapelvek**

A társkereső üzemeltetői a szolgáltatást igénybe vevő regisztrált felhasználók számára online felületet és funkciókat biztosítanak annak érdekében, hogy felhasználóik egymással kapcsolatba léphessenek.

Az üzemeltetők kötelesek cégszerű adatainak (teljes, legális, valós név és egyéb azonosító, pl. cégjegyzékszám, adószám, telephely vagy székhely) feltüntetésére, elérhetőségüket pontosan közzétenni, tájékoztatni a felhasználókat az ügyfélszolgálat elérhetőségéről (Impresszum, Rólunk vagy Ügyfélszolgálat vagy ezekkel egyenértékű más, egyszerűen elérhető menüpont alatt).

Az online társkeresőknek biztosítani kell, hogy az ügyfélszolgálatot magyar nyelven e-mailben, illetve nem emelt díjas telefonszámon is elérhessék. Minden esetben fel kell tüntetni, hogy a megkeresésekre mennyi időn belül válaszolnak az ügyfélszolgálati munkatársak. Üzemeltető vállalja, hogy a válaszadási határidőt legfeljebb két munkanapban maximalizálja.

Az ügyfélszolgálati munkafolyamatokról, moderálási elvekről, illetve az ügyfélszolgálati gyakorlatban használt tevékenységekről belső dokumentációval rendelkeznek, ami minden társkeresőre érvényes szabályokat tartalmaz.

### **5.1. Regisztrációs alapelvek**

- ahhoz, hogy a társkeresők egymással kölcsönösen kapcsolatba léphessenek, regisztráció szükséges
- olyan kapcsolatfelvétel, aminél az egyik fél nem regisztrált tagja a társkeresőnek (pl. SMS küldés) csak úgy lehetséges, ha a regisztrált tag ehhez hozzájárult
- amennyiben a felhasználó adatlapját azonosíthatóan felhasználja az üzemeltető hirdetésekben, arról a felhasználót előzetesen tájékoztatja a társkereső oldalon vagy az ÁSZF-jében, ezáltal ehhez a tevékenységhez a felhasználónak hozzá kell járulni
- a regisztrációs űrlap kitöltésekor az egyes megadandó adatok, információk mellett egyértelműen jelezni kell a felhasználó számára, hogy
  - kötelezően vagy opcionálisan megadható adatról van szó
  - adott adat, információ megjelenik-e az adatlapján, más társkeresők számára láthatóan
- a felhasználó a regisztráció során megadott adatokat később elérheti, módosíthatja
- üzemeltető vállalja továbbá, hogy a nem valós vagy a valószínűsíthetően visszaélési szándékkal készített adatlapokat (csalók, spammerek, stb.) a rendszeréből eltávolítja, ennek elősegítése érdekében rendelkezzen az ilyen esetekre saját procedúrával, ami az ügyfélszolgálati belső dokumentáció részét képezze
- a társkereső számára biztosítani kell, hogy regisztrációját bármikor indoklás nélkül is törölhesse

- a regisztráció során a felhasználó adatait előzetes beleegyezése nélkül tilos más, az üzemeltető által, vagy harmadik fél által használt adatbázisba átadni, illetve a későbbiek során nem társkereső célra felhasználni
- az üzemeltető garantálja, hogy az online társkereső oldalán nincsenek általa létrehozott, nem valós adatlapok, melyek a társkeresőket megtéveszthetik (kivételt képezhet kutatási, marketing céllal, vagy az ügyfélszolgálati munkához szükséges adatlap létrehozása, de ilyen esetekben a meghatározott célt jelölni kell az adatlapon)
- a regisztrációk elfogadása során az üzemeltető ügyel arra, hogy a Ptk. 12/A. § (2) bekezdése szerint „a korlátozottan cselekvőképes kiskorú nyilatkozatának érvényességéhez - ha jogszabály kivételt nem tesz - törvényes képviselőjének beleegyezése vagy utólagos jóváhagyása szükséges.” Az említett jogszabályi kivételt az Info tv. 6. § (3) bekezdése tartalmazza, mely kimondja, hogy a 16. életévét betöltött kiskorú hozzájárulását tartalmazó jognyilatkozatának érvényességéhez nem szükséges törvényes képviselőjének beleegyezése vagy utólagos jóváhagyása.

## **5.2. Üzemeltető és felhasználó közötti kommunikáció alapelvei**

Az online társkereső oldalon láthassa a felhasználó, hogy milyen rendszerüzeneteket kaphat a regisztrációját követően. Ezek feltüntetésre kerülhetnek az ÁSZF-ben, regisztráció során vagy akár valamelyik menüpontban is jól láthatóan.

Az üzemeltető vállalja, hogy amennyiben a felhasználó megkeresi azzal, hogy az oldaltól kapott rendszerüzenetek zavarják, körültekintően jár el annak érdekében, hogy a felhasználói panaszt kezelje és megszüntesse.

## **5.3. Előfizetés, annak lemondása, megszűnése**

Az üzemeltetők a társkereső oldalaikon bizonyos szolgáltatásokat előfizetési díj megfizetéséhez köthetnek. Ezeknek időtartamát, illetve előfizetési díját minden esetben fel kell tüntetniük az előfizetési oldalaikon, melyek nem tartalmazhatnak bújtatott díjakat, illetve olyan terheléseket, melyekről előzetesen nem tájékoztatták a felhasználókat.

A társkeresők minden esetben maguk dönthetik el, hogy milyen előfizetési módot választanak, s milyen időtartamra veszik igénybe az előfizetési csomagot, ha több előfizetői időtartam is elérhető.

Amennyiben az előfizetés későbbi terheléseket is maga után von, erről a társkeresőt előre tájékoztatni kell a társkereső oldalon, valamint az ÁSZF-ben egyaránt.

A társkeresőket 14 napos felmondás illeti meg. A felmondást (az elálláshoz hasonlóan) nem kötelesek indokolni.

A felmondás abban különbözik az elállástól, hogy nem visszamenőlegesen, hanem a jövőre nézve szünteti meg az előfizetői szerződést, így az általuk kifizetett összegnek csak arányos részét jogosultak visszakérni, attól függően, hogy mekkora részt teljesített már a szolgáltatásból az üzemeltető.

Ha a társkereső lemondja az előfizetési szerződését, utólag az üzemeltető díjat nem vonhat tőle, csak ha ahhoz a társkereső újra a beleegyezését adja.

Az előfizetési szerződést ugyanolyan módon és felületen tudja a felhasználó lemondani, mint ahol az előfizetési döntést meghozta. Nem hozható a felhasználó hátrányos helyzetbe azáltal, hogy az előfizetést kizárólag postai levélben vagy egyéb, nem megszokott és nehezített módon kelljen lemondania.

Amennyiben a társkereső vét a törvényi előírásoknak vagy az ÁSZF-ben meghatározott szabályoknak, az üzemeltető az adatlapjának törlése mellett az előfizetési szerződését is jogosult felmondani.

#### **5.4. Különböző szöveges és képi tartalmak elfogadásának és kezelésének alapelve**

Az üzemeltető minden társkeresők által közzétett szöveges tartalmat (különösen bemutatkozó szövegeket és naplóbejegyzéseket), és feltöltött képet ellenőriz, ügyelve arra, hogy ne történjen adatokkal való visszaélés, törvényellenes cselekedet. Az ellenőrzésre meghatározott előírással rendelkezik, melyet minden moderátora betart és ezen leírás részét képezi az ügyfélszolgálati dokumentációnak

Az üzemeltető vállalja, hogy az ellenőrzést rövid időn belül, legfeljebb 48 óra alatt elvégzi.

#### **5.5. Az üzemeltető és felhasználó közötti kapcsolat megszüntetésének alapelve**

A társkeresők részére biztosítani kell, hogy adataikat bármikor törölhessék az online társkereső oldalakról indoklás nélkül is.

Az adatlap törlése után az üzemeltető a társkereső adatait már nem tárolhatja, azokat nem használhatja fel.

Az üzemeltető a társkereső adatlapját törölheti, amennyiben a felhasználó olyan tevékenységet folytat, mely nem felel meg a törvényi előírásoknak vagy az ÁSZF-ben leírtaknak.

A társkereső és üzemeltető kapcsolatának megszűnése után az üzemeltető a társkeresőt díj megtérítésére nem kötelezheti.

### **6. Az átláthatóság és önkéntesség biztosítása**

Minden üzemeltető általi kommunikációnak könnyen beazonosíthatónak kell lennie. A kommunikáció kivitelezője magánszemély vagy jogi személy, legyen könnyen és világosan azonosítható.

A kommunikáció nem használható a fogyasztó megtévesztésére, hamis információ közlésére promóciós ajánlatokban. Az üzemeltetőnek nem szabad korlátoznia a felhasználót abban a jogában, hogy a weboldalt elhagyja.

Az árakat összehasonlító oldalak tartalma nem lehet megtévesztő. Minden összehasonlításnak utalnia kell az akciós ajánlatok kezdetére, végére.

## **7. A pénzügyi tranzakciók biztonsága**

Az üzemeltetőnek fel kell ismernie, hogy a vásárló bizalmat fordít felé, ezért minden erőfeszítést meg kell tennie, hogy a felhasználó megbízzon a pénzügyi tranzakció biztonságában.

Biztosítania kell a felhasználó számára az egyszerű és biztonságos fizetési módot, és lépést kell tartania a szakterület technológiai fejlődésével, és azokat lehetősége szerint alkalmaznia kell.

Ezen felül az üzemeltetőnek biztosítania kell a megbízható biztonsági rendszert, mely a pénzügyi tranzakció során megőrzi a titkosságot, az adatintegritást (adatbiztonság és az adat elvesztésének kizárása). A felhasználót lehetőség szerint informálni kell a rendelkezésre álló mérési adatokról, mely a rendszer adatbiztonságát hivatott mutatni.

A felhasználónak tudatában kell lennie, milyen szintű biztonságot nyújt számára az adott rendszer használata.

Az üzemeltetőnek általános tájékoztatást kell nyújtania, milyen technológiát alkalmaz az adatok védelmére, átadására, tárolására illetve az adatok titkosítására.

## **8. Adatvédelem és felhasználói jogok**

Az üzemeltetőnek tudatnia kell a felhasználóval, hogy személyes adatai milyen védelemben részesülnek.

Informálniuk kell a felhasználót azokról a technológiai paraméterekről is, melyek nem személyes jellegű adatokat képeznek, szállítanak, hanem például a felhasználó számítógépéről tartalmaznak információkat (cookie).

Informálni kell a felhasználót, hogyan lehet belépni a weboldal adatmódosító oldalára, mi a módja az adatfrissítésnek illetve hogyan lehet törölni a saját adatokat a társkereső adatbázisából.

Tájékoztatni kell a felhasználót, milyen úton konzultálhat az üzemeltetővel a rendelkezésre bocsátott adatok kezelését illetően.

Az üzemeltető kötelezettsége a Felhasználók tájékoztatása az adatkezelésben résztvevőkről, a kezelt adatok köréről, az adatkezelés céljáról, időtartamáról, valamint az adatkezelés jogalapjáról. Ezen felül biztosítani kell a kezelt adatok törlésének lehetőségét is az adat alanyának kérésére, kivéve, ha a további adatkezelésre törvényes jogcím ad lehetőséget, összhangban a mindenkor hatályos jogszabályokkal.

Az adatok kezelését minden esetben fel kell tüntetni jól láthatóan a regisztráció során. Az ide vonatkozó ÁSZF-et és adatkezelési nyilatkozatot a társkeresőknek el kell fogadniuk egyértelmű cselekvéssel. Az ÁSZF és Adatkezelési nyilatkozat legyen elérhető magyar nyelven, egyértelmű és a lehetőségekhez képest könnyen értelmezhető megfogalmazással.

## **9. Törvényi szabályozás**

Az üzemeltetők elfogadják és magukra nézve kötelezőnek tekintik az 1992. évi LXIII. törvényt „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról”, az 1995. évi CXIX. törvényt "A kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről", valamint az 1997. évi LVIII. törvényt „A gazdasági reklámtevékenységről”. Továbbá kötelezőnek tekintik a Felhasználókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényt és az 1996. évi LVII. a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvényt.

Az üzemeltetők kötelezőnek tekintenek minden pénzügyi szabályozást, beleértve „Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvényt” is, amely a bizonylatolást írja elő.

## **10. Hatály**

A Társkereső Etikai Kódex alapját képező előírásokat az üzemeltetők meghatározott időközönként rendszeresen közösen felülvizsgálják, s az Online Társkereső Szolgáltatások Etikai Kódexét a közösen elfogadott irányelvek alapján módosíthatják.

Jelen kódex rendelkezéseit alkalmazni kell minden, a kódexet elfogadó üzemeltető minden olyan társkereső oldalára, amelyen keresztül magyar felhasználókat ér el.

Területi hatálya: Magyarország határain belül nyújtott online társkereső szolgáltatásra.

## **11. Záró rendelkezések**

Az üzemeltetők részére biztosítani kell, hogy megfelelhessenek az etikai elvárásoknak és a szakmai kötelezettségeknek.

Az etikai alapelvek és normák nem helyettesítik bármely más szabályzatban, vagy törvényi előírásban lefektetett elveket és előírásokat.

Jelen Online Társkereső Szolgáltatások Etikai Kódexe nyilvános, amelyet az együttműködő társkereső üzemeltetők illetve felhasználók számára hozzáférhetővé kell tenni.