

## **Közlemény**

2018. április 27.

### **Bejelentés jogszabály változás miatti ÁSZF módosításról**

A Szolgáltató tájékoztatja Tisztelt Előfizetőit, hogy **Általános Szerződési Feltételei 2018. május 27-től** az ÁSZF 12.1.1 pontjában foglaltak – Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) **(továbbiakban GDPR)-ban foglalt kötelezettségek**, valamint a jogszabályi rendelkezéseknek történő teljesebb körű megfeleltetés (Fogyasztóvédelmi Törvény előírásai) – alapján az Eht. 132 § (2) b) pontjára hivatkozva az alábbiak szerint módosulnak:

#### **A módosításokat tartalmazó ÁSZF-kivonat:**

#### **6.3. fejezet – panaszkezelés – a Fogyasztóvédelmi Törvény előírásainak történő teljesebb körű megfelelés érdekében kiegészítésre került az alábbiakkal:**

„Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetében a Szolgáltató biztosítja a bejelentő által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. vis major, üzemzavar) miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A telefonos Ügyfélszolgálat elérhetőségének biztosítása keretében a Szolgáltató köteles havi átlagban az Ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 60 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani.

A Szolgáltató köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását az Előfizető/bejelentő beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. A Szolgáltató az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, melyet a Fogyasztóvédelmi Törvény alapján 5 évig visszakereshető módon megőrizz. A készített hangfelvétel:

**Opennetworks Kft.**

1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.

Telefon: +36 1 999-6000 • Fax: +36 1 999-6001

E-mail: info@opennet.hu • Web: www.opennet.hu

- érintett Előfizető általi visszahallgathatóságát a Szolgáltató ügyfélszolgálati helységében előzetes bejelentés alapján a lehetővé teszi
- az Előfizető kérelmére 30 napon belül az Előfizető részére másolati példányban rendelkezésre bocsátja.

A Szolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a bejelentőt a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.”

„Az Előfizető a Szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseket és panaszokat, a Szolgáltató telefonos Ügyfélszolgálatán (06 1 999 6000) a fentiek szerint, illetve az info@opennet.hu e-mail címre eljuttatott elektronikus levélben, vagy a Szolgáltató levelezési címére küldött levélben (Opennetworks Kft. 1117 Budapest Fehérvári út 50-52. II. emelet) teheti meg. A Szolgáltató a bejelentést, illetve panaszt haladéktalanul nyilvántartásba veszi, és legfeljebb 30 napon belül kivizsgálja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv (nyilvántartás) tartalmazza az alábbiakat:

- a) az Előfizető/bejelentő személyes adatai és elérhetősége,
- b) a panasz részletes leírása, a bejelentő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- c) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- d) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- e) telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Ha a bejelentésről készített hangfelvétel tartalmazza a jegyzőkönyvre vonatkozó tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele a hangfelvétellel kiváltható.

A Szolgáltató a vizsgálat eredményéről az Előfizetőt a vizsgálat befejezését követő 30 napon belül elektronikus levélben értesíti. A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles az Előfizetőt/bejelentőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak

**Opennetworks Kft.**  
1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.  
Telefon: +36 1 999-6000 • Fax: +36 1 999-6001  
E-mail: info@opennet.hu • Web: www.opennet.hu

jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.”

### **10. fejezet – Adatkezelés, adatbiztonság – teljes új szövegezéssel készült a GDPR-nak, valamint az ilyen típusú magyar ágazati jogszabályoknak történő megfelelés érdekében.**

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy a jobb áttekinthetőség érdekében ezen fejezet esetében javasoljuk a honlapon elhelyezett **ÁSZF kivonat** dokumentum elolvasását, mely valamennyi új szöveget és módosítást piros kiemeléssel tartalmazza.

### **11.5 Hívószám kijelzés korlátozására vonatkozó nyilatkozat fejezet kiegészítésre került az alábbiakkal (GDPR megfelelés érdekében)**

Az hívószám kijelzés speciális szabályait az Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató (3. sz. melléklet) tartalmazza.

### **13.4. Az adatváltozás bejelentése, adatszolgáltatás fejezet kiegészítésre került az alábbiakkal (GDPR megfelelés érdekében)**

Azon esetekben, melynek során a Szolgáltató az Előfizető részére adatfeldolgozási tevékenységet végez – ld. 3. sz. melléklet – kifejezetten az Előfizető felelőssége az adatfeldolgozáshoz átadott adatok kezelése, naprakészen tartása és szükség esetén módosításának, törlésének vagy egyéb kapcsolódó adatkezelésnek az elrendelése.

#### **Kapcsolódó jogszabályok listája kiegészítésre került az alábbiakkal:**

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

**Opennetworks Kft.**

1117 Budapest, Fehérvári út 50-52.

Telefon: +36 1 999-6000 • Fax: +36 1 999-6001

E-mail: info@opennet.hu • Web: www.opennet.hu

**3. sz. melléklet – Adatkezelési és Adatvédelmi Tájékoztató – teljes új szövegezéssel készült a GDPR-nak, valamint az ilyen típusú magyar ágazati jogszabályoknak történő megfelelés érdekében.**

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy a jobb áttekinthetőség érdekében ezen fejezet esetében javasoljuk a honlapon elhelyezett **ÁSZF kivonat** dokumentum elolvasását, mely valamennyi új szöveget és módosítást piros kiemeléssel tartalmazza.

**Ezúton tájékoztatjuk Tisztelt előfizetőinket, hogy jelen ÁSZF módosítás az ÁSZF 1. Sz. mellékletét – tehát az aktuális Díjzabást – semmilyen vonatkozásban nem érinti.**

A módosításokat tartalmazó Általános Szerződési Feltételek teljes szövege a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán és honlapján 2018. április 27-től az Előfizetők rendelkezésére áll. Amennyiben Tisztelt Előfizetőink a jelen módosítást nem kívánják elfogadni, úgy az Eht. 132. § (4) és (5) bekezdéseiben meghatározott következő jogokkal élhetnek:

(4) Ha a szolgáltató a (2) bekezdés szerinti esetekben jogosult az előfizetői szerződést egyoldalúan módosítani, köteles a módosításról a hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal az előfizetőket e törvényben foglaltak szerint, az Elnök rendeletében meghatározott tartalommal értesíteni, az előfizetőket megillető felmondás feltételeiről és a felmondás jogkövetkezményeiről szóló tájékoztatással együtt.

(5) Amennyiben a módosítás az előfizető számára bármilyen hátrányos rendelkezést tartalmaz - így különösen, ha a szolgáltatás díja emelkedik, vagy a szolgáltatás tartalma - az előfizető az értesítéstől számított 45 napon belül, azonnali hatállyal, további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani a határozott időtartamú előfizetői szerződést.