

### **3. sz. Melléklet: Etikai Kódex**

#### **1. Etikai Kódex célja**

Jelen Etikai Kódex célja, hogy a Magyarországi Internet Szolgáltatók Tanácsa Tudományos Egyesület (továbbiakban: ISZT) Tagjai olyan tevékenységet folytassanak, amely az általánosan elvárható etikus üzleti magatartással összeegyeztethető, továbbá a Tagok közötti szakmai együttműködés alapvető normáit betartsák továbbá, hogy az ISZT jóhírnevét áttételesen sem sértsék.

#### **2. Etikai Kódex hatálya**

Az Etikai Kódex kötelezően alkalmazandó valamennyi rendes, tiszteletbeli és pártoló Tag számára.

#### **3. Jogszabályok szerinti működés követelménye**

Az ISZT tagjai kötelesek az alkalmazandó jogszabályok szerint működni és szolgáltatásokat nyújtani, ideértve az esetlegesen alkalmazandó nem magyar jogszabályokat is.

Különösen tilalmazott bármilyen korrupciós (pl. csúszópénz, jogtalan előny felajánlása, adása, kérése, elfogadása, igénybevétele) továbbá pénzmosási tevékenységben való közreműködés. Amennyiben valamely tagot ilyen tevékenységbe kívánják bevonni, úgy köteles ezt megtagadni és szükség szerint az illetékes hatóságokat értesíteni és velük együttműködni.

#### **4. Tisztességes verseny követelménye**

A Tagok kötelesek tartózkodni a tisztességtelen versenytől, így többek között nem kezdeményezik az árak összehangolását vagy a piacfelosztást tiltó versenyjogi jogszabályok és előírások megsértését, és nem vesznek részt ilyen tevékenységben. Tartózkodnak a versenytárs szolgáltatásainak minőségével kapcsolatosan nyilvános, illetve ügyfelek előtti kritizálásától.

A Tagok az tagsági joguk révén esetlegesen olyan „bennfentes” információkhoz juthatnak, amelyek a Budapest Internet Exchange (BIX) vagy a domain regisztráció területén való tisztességtelen felhasználása más személyek jogait vagy jogos érdekeit sérthetik. Mindezekre tekintettel a tagok a tagsági joguk révén tudomásukra jutó információkkal nem élhetnek vissza, azokat tisztességtelen előny szerzésére tilos felhasználni.

Amennyiben az ISZT leányvállalatainak az üzleti titka jut a Tagok tudomására, úgy kötelesek azt az ISZT üzleti titkaként kezelni.

#### **5. Iparági normák betartása, biztonság**

Valamennyi tag köteles a mindenkori tevékenységükre vonatkozó iparági normákat betartani. A Tagok kötelesek a hálózatbiztonságot kiemelt területként kezelni és valamennyi döntésüknél ezen szempontot maximálisan figyelembe venni.

A Tagok tevékenységük során kötelesek olyan megoldásokat alkalmazni, amelyek az internet biztonságos működését elősegítik. Amennyiben az internet biztonságos működését veszélyeztető tevékenységet észlelnek, ez ellen a tőlük telhető módon próbálnak fellépni. A tagok törekszenek együttműködni abban, hogy internet biztonságos működését elősegítsék és azt ezt veszélyeztető tevékenységet (pl. támadásokat) elhárítsák.

A jelen pontban foglaltak elérése érdekében a Tagok az ISZT által támogatott hálózathasználati irányelveket (AUP) köteles alkalmazni és saját ügyfeleiktől is megkövetelni. Az ISZT közgyűlése jogosult dönteni ezen alapelvekről.

#### **6. Tagok egymással való kapcsolata**

A Tagok kötelesek egymással együttműködni, amennyiben valamely Tag szakmai kérdésben megkereséssel fordul egy másik Taghoz, úgy az ésszerű időn belül köteles arra reagálni – azzal, hogy egyik Tag sem köteles saját üzleti titkait másik Tagnak kiadni. Amennyiben valamelyik Tag saját üzleti

titkára tekintettel nem ad ki valamely információt, úgy köteles ezt jelezni. Egyik Tag sem törekedhet arra, hogy másik Tag üzleti titkait tisztességtelenül megszerezze. Amennyiben valamely Tag bármely másik Tag üzleti titkait megszerzi, úgy azzal nem élhet vissza, azt köteles üzleti titokként kezelni. A Tagok kötelesek az egymással szembeni jogvitáikat elsősorban békés úton rendezni és csak ennek eredménytelensége esetén bírósághoz fordulni – ez nem zárja ki az azonnali perindítást, amennyiben valamely rövid elévülési vagy jogvesztő határidő ezt észszerűen indokolja.

## **7. Ügyfélkezelés**

A Tagok saját Ügyfeleikkel kapcsolatosan az alábbiakat kötelesek betartani:

- a. A Tagok kötelesek szolgáltatásaikról érthető tájékoztatás adni, amennyiben külföldre is nyújtanak szolgáltatást, úgy kötelesek a helyi nyelven is ezt megtenni, de legalább angol nyelven. A tájékoztatást kötelesek úgy megfogalmazni, hogy az ügyfelek számára érthető legyen.
- b. A Tagok kötelesek az esetlegesen alkalmazott általános szerződési feltételeiket úgy összeállítani, hogy azok az ügyfelek számára átláthatók és érthetők legyenek, külön okiratban felhívva az ügyfelek figyelmét az általános üzleti gyakorlattól eltérő feltételekre.
- c. A Tagok kötelesek az alkalmazott árakat egyértelműen, átláthatóan feltüntetni, így különösen tilos burkolt, nagy eséllyel előre várható költségek eltitkolása.
- d. A Tagok kötelesek ügyfeleikkel udvariasan, segítőkészen bánni és az ehhez szükséges felületet biztosítani, ami minimálisan egy erre a célra fenntartott ügyfélszolgálati e-mail cím. Az ügyfélszolgálat köteles arra törekedni, hogy legkésőbb kettő munkanapon belül válaszoljon a megkeresésekre.
- e. A Tagok kötelesek tartózkodni a kéretlen reklámlevél (spam) terjesztésben való közreműködésről, ide nem értve az ügyfélengedély, vagy jogszabály alapján végzett reklám tevékenységet.
- f. A Tagok kötelesek ügyfelek üzleti titkait tiszteletben tartani.

## **8. Egyenlő bánásmód követelménye**

A Tagok kötelesek úgy eljárni, hogy minden tevékenységük során az egyenlő bánásmód követelményének megfelelően, azaz tartózkodjanak többek között (de nem kizárólagosan) a bőrszín, nem, kor, nyelv, vallás, politikai vagy egyéb meggyőződés, etnikai, nemzetiségi vagy társadalmi hovatartozás, vagyoni helyzet, születés, szexuális beállítottság vagy más állapot, például családi állapot alapján történő megkülönböztetéstől.

## **9. Munkavállalókkal való bánásmód**

A Tagok kötelesek munkavállalókkal tisztességesen, méltányosan bánni, így különösen kötelesek egészséges munkakörnyezetet biztosítani és a munkaügyi jogszabályokat betartani.

## **10. Környezetvédelmi szempontok**

A Tagok kötelesek úgy eljárni, hogy minden tevékenységük során figyelemmel vannak a környezetvédelmi szempontokra is.

## **11. ISZT jóhíre**

A Tagok tevékenységük során mindig úgy kötelesek eljárni, hogy az ISZT jó hírnevét ne sértsék.