

# Spam ellenes szabályzat

## Mi az a SPAM?

SPAM = kéretlen levél.

Kéretlen levélnek tekintjük azt a levelet, amely egyszerre három tulajdonsággal rendelkezik: kéretlenség, tömegesség és reklámtartalom.

## Technikai szempont a SPAM meghatározásában:

1. A legálisan, cégektől vásárolható e-mail cím adatbázisra küldött tömeges, kéretlen, reklámtartalmú levél bár a magyar jogszabályozás szerint nem spam, de technikailag spam, és a **ListaMesternél technikai értelemben kezeljük és értjük a spam-et.** Tehát a vásárolt, csupa info@cegnev.hu lista, vagy az interneten összegyűjtött, ilyen címekből álló lista használata a ListaMesterben nem engedélyezett.
2. Nem engedélyezett semmilyen kéretlen levélküldési tevékenység!
3. Tilos 3. féltől vásárolt listára levelet küldeni a ListaMesterből, azaz olyan címzetteknek küldeni, akik nem adták meg ehhez az engedélyüket igazolható módon.
4. Ha az ügyfelünk levélküldésénél a levélküldési statisztikák és sztenderdek összehasonlítása alapján egyértelműen megállapítható, hogy a felhasználó olyan listára küldött e-mail üzenetet, aminek a tagjai sosem iratkoztak fel, illetve nem hagyták ezt korábban jóvá, tehát nincs nyoma, hogy ők aktívan ezt engedélyezték, vagy a jóváhagyásuk egy ésszerű időn túl történt meg, akkor kéretlen levél küldésről van szó.

**Mi történik, ha bármelyik ügyfelünkönél felmerül, hogy SPAM küldésére használja a rendszert?** (azaz a kiküldése nyomán a visszapattanások és a SPAM-nek jelölések száma az átlaghoz – a levélküldési statisztikákhoz és sztenderdekhez – képest jelentősen megnő)

1. Ilyen esetben a kiküldést azonnal leállíthatjuk.
2. Amennyiben első eset, akkor figyelmeztetésben részesül a felhasználó, és 3 napra blokkoljuk a fiókját (blokkolás = nem fog tudni levelet küldeni, de a feliratkozások és az automatizmusok a fiókjában működnek). Második alkalommal 2 hét a blokkolás időtartama. Harmadik alkalommal 1 hónap blokkolás. Negyedik alkalommal a szerződést azonnali hatállyal felmondhatjuk, vagy a szoftver e-mail küldő szolgáltatását nem engedélyezzük többé a felhasználónak.
3. A 2. pontban meghatározott esetekben, az eset súlyosságától függően a ListaMester alkalmazhat azonnali szerződésbontást, vagy nem engedélyezi a továbbiakban a szoftver e-mail küldő szolgáltatását az elkövetőnek.
4. Amennyiben a felhasználó levélküldési tevékenységére hivatalos feljelentés érkezik, akkor a Szolgáltató a szerződésszegés következményeképpen a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.
5. Amennyiben a ListaMester bármelyik szervere az ügyfél levélküldési tevékenysége miatt hazai üzemeltetésű, vagy nemzetközi fekete listára kerül fel, akkor a szerződésszegés

következésképpen a szerződést azonnali hatállyal felmondhatjuk.

### **A leiratkozás lehetőségének biztosításáról:**

1. Minden e-mail-nek kötelezően tartalmaznia kell leiratkozáshoz linket. A hírlevélről való leiratkozás linknek minden kimenő levélben benne kell lennie.
2. Amennyiben a rendszer nem talál a kimenő levélben leiratkozási linket, automatikusan hozzáfűzi a levél végéhez.
3. Amikor valaki leiratkozik egy hírlevélben a „leiratkozom” linkre kattintva, a ListaMester rendszer az olvasót automatikusan törli az adott csoportból/ listáról, amiről leiratkozott/ vagy törli az összes csoportból/ listáról, ha ezt az opciót választotta. Ettől fogva nem szerepel az adott ügyfél adott csoportjában (vagy egyik csoportjában sem) a leiratkozott olvasó. A jogszabályoknak megfelelően minden adatát töröljük, kivéve a nevét, az e-mail címét, a leiratkozás dátumát, és a leiratkozás IP címét, amit a rendszer egy az eredeti adat (e-mail cím) nélkül visszafejthetetlen kódsorban tárol a háttérben abból a célból, hogy a tömeges címlista feltöltéseknél ki tudja jelezni az ügyfelünknek, hogy ha olyan e-mail címet szeretne ismét feltölteni, ami már egyszer leiratkozott/ törölve lett, valamint a hatóság felé szolgál a leiratkozás bizonyítékként.

### **A kéretlen levelekkel kapcsolatos panaszok megválaszolása:**

Ha egy, a ListaMester szoftvere által küldött kéretlen levéllel kapcsolatos panasz érkezik hozzánk, a következő lépések szerint járunk el:

1. a panasz kivizsgálását az ügyfélszolgálatos és a technikus kolléga egy napon belül megkezdi,
2. felhívjuk az ügyfelünk figyelmét a szerződésben leírtakra,
3. megvizsgáljuk, hogy a panaszos adataihoz hogyan jutott hozzá az ügyfelünk, jogszerű volt-e ez a mód,
4. a panaszost töröljük az ügyfelünk listájáról, ha ezt kérte.

Amennyiben megállapítható, hogy nem jogszerűen került fel a panaszos a listára, a ListaMester jogosult a fiókot blokkolni, amíg a fiókban szereplő listák eredetét az ügyféllel nem sikerül tisztázni.

A fiók addig marad felfüggesztett állapotban (nem küldhető belőle tömegesen levél, de a feliratkozások és a beállított automatizmusok működnek), amíg az ügyfél írásban nem igazolja felénk, hogy a továbbiakban jogszerűen fog eljárni és nem fog kéretlen leveleket küldeni.

Ha valaki ellen ismételt érkezik panasz, és a korábbi figyelmeztetések ellenére ismételt kéretlen levelet küldött, a ListaMester ezt szerződésszegésként értelmezheti és a szerződést azonnali hatállyal felmondhatja.

Ha Ön úgy gondolja, hogy a ListaMester rendszeréből kapott kéretlen levelet, akkor a kéretlen levelet küldje el a support kukac listamester pont hu címre, valamint írja le mellé a panaszát! Panaszát 48 órán belül kivizsgáljuk és a megadott e-mail címére visszajelzést küldünk a vizsgálat eredményéről.