

32. számú melléklet: Telekom OMNI

1 A szolgáltatás meghatározása

A Telekom OMNI (továbbiakban OMNI vagy szolgáltatás) egy felhő alapú kommunikációs megoldás, amely lehetővé teszi az Ügyfél számára, hogy egy központi platformról (továbbiakban: a platform) irányított üzeneteket, kommunikációs folyamatot indítsanak saját ügyfelek irányába különböző üzleti célok érdekében. A szolgáltatás több elemből tevődik össze:

- a) A platformot működtető informatikai szolgáltatást a Szolgáltató biztosítja az IÁSZF alapján;
- b) A Viber, WhatsApp és Facebook Messenger, üzenetek küldését a szolgáltatást nyújtó platform szolgáltatók biztosítják az Ügyfelek részére a saját feltételeik szerint;
- c) Az SMS csatornát és valamennyi SMS technológiát használó funkciót, valamint az e-mail szolgáltatást a Szolgáltató az Üzleti Általános Szerződési Feltételei (a továbbiakban: ÜÁSZF) szerint biztosítja.

2 A szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatás maradéktalan igénybevételéhez Ügyfél vállalja, hogy minden egyéb, a Szolgáltató hatáskörén kívül eső feltételt és infrastruktúrát saját költségén biztosít. Ezen feltételek körébe tartozik különösen, de nem kizárólagosan:

- Szolgáltatás eléréséhez szükséges megfelelő minőségű és sebességű, aktív internetkapcsolat, amely hibáinak észlelése és kijavítása az Ügyfél felelősségi körébe tartozik;
- a Szolgáltatás futtatásához szükséges eszközök, hardverek és szoftverek (pl. számítógép, mobiltelefon, operációs rendszer, böngészőprogramok) beszerzése, karbantartása és működtetése;
- az Ügyfél belső hálózati infrastruktúrájának és biztonsági beállításainak megfelelő konfigurálása, amely lehetővé teszi a Szolgáltatás zavartalan elérését és használatát.

A Szolgáltató nem vállal felelősséget azokért a hibákért, késedelmekért, adatvesztésekért vagy bármilyen más kárért, amelyek az Ügyfél által biztosítandó fenti feltételek hiányából, nem megfelelő működéséből, hibájából vagy elégtelenségéből fakadnak, ezen feltételek folyamatos biztosítása és fenntartása az Ügyfél felelőssége.

3 A szolgáltatási modulok műszaki definíciója, funkciói

3.1 Telekom OMNI Broadcast modul

A Telekom OMNI Broadcast (továbbiakban: OMNI Broadcast) olyan üzenettovábbító platform, amely lehetővé teszi tömeges, egyirányú üzenetek kezelését, illetve ilyen üzenetek továbbítását különböző csatornák irányába.

Az OMNI Broadcast-ban üzenetküldésre vagy továbbításra igénybevehető csatornák: Viber, WhatsApp, E-mail és SMS.

Az Ügyfél által használható csatornák az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben kerülnek megállapításra.

A szolgáltatás célja az egyszerű és skálázható kampányok lebonyolítása, a következő főbb képességekkel:

- **Egyszerűen létrehozható címzett lista:** Fájlból vagy listából történő címzett feltöltés.

- **Sablonok:** Menthető sablonok használatával gyorsabbá válik az üzenetkészítés.
- **Időzítés és kézbesítési ablakok:** Üzenetek ütemezése, időzóna beállítása és kézbesítési ablakok definiálása.
- **SMS Failover:** Amennyiben Viber- vagy WhatsApp-csatornán küldött üzenet nem kézbesíthető, beállítható az SMS mint másodlagos csatorna a megbízhatóbb kézbesítés érdekében. Az SMS Failover funkció igénybevételének feltétele az SMS-csatorna megrendelése. Az SMS Failover küldés SMS küldésnek minősül és az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben megállapított, megfelelő irányra vonatkozó SMS küldési díjat vonja maga után.
- **Elemzés és jelentések:** Beépített analitikák a kézbesítés monitorozására.
- **Helyettesítő elemek (placeholderek):** Az üzenetek személyesebbé válhatnak placeholderekkel, így akár minden adott címzett a saját nevével ellátott sort láthat egy általános üdvözlés helyett.

3.2 Telekom OMNI Flow modul

A Telekom OMNI Flow (továbbiakban OMNI Flow) egyrészt ügyfélkapcsolat-kezelő platform, amely lehetővé teszi releváns és személyre szabott kommunikáció kialakítását az ügyfeladatok, érdeklődési körök és aktivitások alapján, másrészt olyan üzenettovábbító megoldás, amely lehetővé teszi tömeges, egy- és kétirányú üzenetek kezelését, illetve ilyen üzenetek továbbítását különböző csatornák irányába.

Az OMNI Flow igénybevétele esetén az OMNI Broadcast elérhető marad.

Az OMNI Flow-ban üzenettovábbításra igénybevehető csatornák: Viber, WhatsApp, E-mail, Facebook Messenger és SMS.

Az ügyfél által igénybe vett csatornák az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben kerülnek meghatározásra.

Az OMNI Flow főbb jellemzői és képességei:

- **Vizuális Szerkesztő (Visual Builder):** Egy kódolásmentes, drag-and-drop felület, amellyel vizuálisan tervezhetők meg az összetett kommunikációs folyamatok. A folyamatok építése különböző csatornák, időzítések, szegmentált célközönségek, célok és metrikák (együttesen „építőelemek”) segítségével valósul meg. Egy folyamat maximum 100 építőelemből állhat.
- **Omni-channel képesség:** Egyetlen kommunikációs folyamatban kombinálhatók a különböző csatornák, előre beállított kiváltó pontok alapján meghatározottan indíthatók az üzenettovábbítások.
- **Viselkedésalapú kommunikáció:** Lehetőség van specifikus üzeneteket indítani és a teljes kommunikációs folyamatot az Ügyfél aktivitása alapján irányítani.
- **Bejövő üzenetfolyamok:** Dinamikus kommunikáció építhető, amely a végfelhasználói válaszokra épül, interaktív párbeszédet lehetővé téve.
 - Belépési- és Kilépési Pontok (Entry Points and Exit Points): Meghatározzák azokat a mechanizmusokat, amelyek révén a végfelhasználók egy adott folyamatba beléphetnek, és abból kiléphetnek. Például egy felhasználói profilban bekövetkezett változás automatikusan elindíthat egy személyre szabott interakciós folyamatot.
 - Csatornák (Channels): Azok a kommunikációs interfészek, amelyeken keresztül a célközönség bevonható egy előre meghatározott folyamat során.
 - Funkciók (Functions): Eszközök a felhasználói preferenciák és viselkedés nyomon követésére, valamint az ügyfélutak személyre szabására. Példaként említhető az „eseményre várás” funkció, amely lehetővé teszi egy adott személy célzását a legmegfelelőbb időpontban.

- **Időzített üzenetek:** Különleges, fontos vagy esedékes dátumokhoz igazított releváns interakciók tervezése és megvalósítása.
- **Analitika:** A kommunikáció mérése minden lépésben, az építőelemek finomhangolása, valamint a kommunikáció előzetes tesztelése célközönség-szegmensek vagy egyéb elemzések segítségével.
- **Rendszerek közötti kapcsolat:** Integrációk lehetségesek API hívásokon (Call API) keresztül (továbbiakban Integráció), lehetővé téve adatok lekérdezését külső rendszerekből vagy adatbázisokból, és a válaszok elmentését az OMNI Flow-ban a párbeszéd tervezéséhez.

3.3 A Telekom OMNI szolgáltatás egyéb funkciói modultól függetlenül

People funkció: A platform kommunikációs funkciója mögött álló átfogó ügyfélkapcsolati adatbázis, amiben az ügyfélprofilok tárolódnak, melyek lehetővé teszik, hogy a végfelhasználó meghatározott jellemzői alapján legyenek definiálva a kommunikációs tevékenységek, testre szabva az értesítések, emlékeztetők, promóciók és egyéb célzott üzenetek.

A kommunikációs lefolyások során a platform képes gyűjteni és automatikusan menteni a végfelhasználó adatait, preferenciáit, a tevékenységükből kinyerhető adatokat, amelyek a jövőben felhasználhatók.

E-mail adatbázis validáció: Az e-mail validációs funkció a Mailbox szolgáltatóknál ellenőrzi, hogy a megadott e-mail címek érvényesek és léteznek-e. A funkció célja a kiküldendő e-mail listák pontosságának biztosítása. Az érvénytelen e-mail címekre történő küldés felesleges költségekkel jár, ronthatja a küldő hírnevét, amely csökkentheti az üzenetek célba juttatásának esélyét (pl. spam mappába kerülés vagy blokkolás).

Az e-mail adatbázis validáció funkció üzenettovábbítástól függetlenül használható, egyedülálló (pl. regisztrációkor vagy hírlevélre feliratkozaskor történő) vagy feltöltött listából történő e-mail címekre futtatva.

A validáció során ellenőrzött főbb paraméterek:

- Szintaxis: Érvénytelen formátumok és elgépelések azonosítása, alternatívák javaslása.
- Címzett szerepköre (Role-based): Olyan címek (pl. help@) azonosítása, amelyek nem egy konkrét személyhez, hanem egy részleghez vagy csoporthoz tartoznak.
- Eldobható domain-nel rendelkező e-mail címek: Ideiglenes, gyakran spammerek által használt címek felismerése.
- „Catch-all” detektálás: Az olyan tartományok azonosítása, amelyek minden címre elfogadnak e-mailt, függetlenül attól, hogy az adott postafiók létezik-e. A funkció nem tudja megerősíteni az e-mail címek érvényességét catch-all domaineik esetében, viszont az ehhez tartozó konfigurációt felismeri, és ezt az információt visszaadja az ellenőrzés eredményeként.

3.4 A Telekom OMNI szolgáltatáshoz igényelhető kiegészítő szolgáltatások

3.4.1 Onboarding

Ügyfélnek külön díj ellenében lehetősége van személyes vagy online konzultációt igénybe venni, amennyiben a platform használatához támogatásra van szüksége. A szolgáltatás díja az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben kerül meghatározásra.

3.4.2 Egyedi integráció

Az egyedi integrációk biztosítják a kapcsolatot külső platformokkal, mint például Ügyfélkapcsolat-kezelő (CRM) vagy Üzleti Intelligencia (BI) jelentéskészítő rendszerek.

Amennyiben az Ügyfél saját rendszerei és a Telekom OMNI szolgáltatás közötti kapcsolat megteremtésében a Szolgáltató közreműködését kéri, arra külön díjfizetés mellett van lehetősége. A díj mértéke az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben kerül meghatározásra.

3.4.3 Extra support csomag

Az Extra support csomagok igénybevétele biztosítja az Ügyfél részére, hogy a hibabejelentést követően rövidebb idő alatt visszajelzést kapjon. A visszajelzés, valamint a hibaelhárítás során az Ügyféllel történő egyeztetés angol nyelven történik. A support során a Szolgáltató által igénybe vett harmadik fél és az Ügyfél között közvetlen interakcióra kerülhet sor.

4 A szolgáltatás rendelkezésre állása

4.1 A Szolgáltató a Telekom OMNI szolgáltatás platformjára vonatkozóan 99.9%-os éves rendelkezésre állást biztosít.

5 Szolgáltatási, hibaelhárítási szintek és hibabejelentés, normál hibaelhárítás

5.1 Hibabejelentés elérhetősége, rendelkezésre állása

Hibabejelentés elérhetősége	+36 80/630-740
Hibabejelentés rendelkezésre állása	7x24 óra
Hibaelhárítás rendelkezésre állása	Hétfőtől péntekig, 9-16 óráig*
Hibával kapcsolatos visszajelzésre vállalt időtartam	Bejelentést követő munkanap vége**

* Kivéve munkaszüneti- és ünnepnapon.

** Extra support igénybevétele esetén az adott csomagban megjelölt „Hibával kapcsolatos visszajelzésre vállalt időtartam” mérvadó.

5.2 Hibabesorolás

Amennyiben az Ügyfél által bejelentett hiba a Szolgáltató platformját érintő hiba, úgy az a bejelentést követő munkanap végéig (Extra support igénybevétele esetén az adott csomaghoz tartozó „hibával kapcsolatos visszajelzésre vállalt időtartam” végéig) a jelen pontban megjelölt hibabesorolások egyikébe fog kerülni.

Platformot érintő hibák, amelyek a platform valamely funkciója részleges vagy teljes elérését korlátozzák. Nem minősül hibának, ha az nem a Szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel (pl. internet szolgáltatással kapcsolatos hiba).

Alacsony hibakategória: A hiba akkor minősül alacsony súlyosságúnak, ha a platform csak részben elérhető.

Magas hibakategória: A hiba akkor minősül magas súlyosságúnak, ha a platformban jelentős problémák állnak fenn, amelyek erősen rontják annak teljesítményét. Ebben az esetben a szolgáltatás fontos funkcióinak többsége vagy nem működik, vagy csak korlátozottan használható, és ez az Ügyfél üzleti tevékenységének jelentős részét hátrányosan érinti, és kerülő megoldás nem áll rendelkezésre a probléma áthidalására.

Kritikus hibakategória: A hiba akkor minősül kritikusnak, ha a platform teljes mértékben elérhetetlenné válik a Szolgáltatásban bekövetkezett hiba miatt.

Alacsony	Hibaelhárítási idő	Legfeljebb 11 munkanap
Magas	Hibaelhárítási idő	Legfeljebb 25 óra
Kritikus	Hibaelhárítási idő	Legfeljebb 7 óra

5.3 Extra support

5.3.1 „Advanced Support” csomag

Szolgáltató vállalja, hogy az Ügyfél által bejelentett hibáról a hozzá érkező bejelentést:

- Munkanapokon 9-18 óra között befogadja;
- A befogadástól számított 6 órán belül visszajelez a hiba forrásáról/okáról, a megoldáshoz szükség esetén haladéktalanul kapcsolatba lép vele (hibával kapcsolatos visszajelzésre vállalt időtartam).

5.3.2 „Professional Support” csomag

Szolgáltató vállalja, hogy az ügyfél által bejelentett hibáról a hozzá érkező bejelentést:

- Minden nap (beleértve a munkaszüneti-és ünnepnapokat is), a nap 24 órájában befogadja;
- A befogadástól számított 1 órán belül visszajelez a hiba forrásáról/okáról, a megoldáshoz szükség esetén haladéktalanul kapcsolatba lép vele (hibával kapcsolatos visszajelzésre vállalt időtartam).

6 Szolgáltatás díjazása

6.1 Díjak meghatározása

A szolgáltatás ellenértékét az Egyedi Szolgáltatási Szerződés tartalmazza.

Szolgáltató a hozzáférési útvonalon keresztüli, kimenő irányú SMS-és e-mail forgalom díjait kiszámlázza az Ügyfél felé, függetlenül attól, hogy az üzenetek megérkeznek-e a címzett készülékre, kézbesítésre kerültek-e.

6.2 Számlázás kezdete, időszaka és feltételi

- 6.2.1** A Szolgáltatás díjazása minden esetben teljes naptári hónapra vonatkozóan történik. Hóközi hatálybalépés, vagy az adott hónapban történő aktiválás esetén is egy teljes hónapra eső díj kerül kiszámlázásra, törthavi számlázásra nincs lehetőség.
- 6.2.2** Hóközben történő szolgáltatáslemondás esetén Szolgáltató az adott hó utolsó napjáig biztosítja a szolgáltatás használatát, így a teljes tárgyi hónapra eső díj kiszámlázásra kerül, törthavi számlázásra nincs lehetőség.
- 6.2.3** Az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben rögzített havi, forgalmi- és egyéb díjak az adott hónap első napjától esedékesek, és az adott hónap utolsó naptári napjáig tartó szolgáltatási időszakot fedezik.

6.3 Kötbérfizetési kötelezettség

- 6.3.1** Az Ügyfél súlyos szerződésszegése és ennek folytán a teljes Egyedi Szolgáltatási Szerződés rendkívüli felmondással való megszüntetése esetén valamennyi szolgáltatás megszüntetésre kerül. Az Ügyfél az IÁSZF-ben meghatározott mértékű bánatpénznek megfelelő kötbér megfizetésére köteles, ha a fenti magatartás tanúsítása a határozott időtartam alatt következik be.
- 6.3.2** Ügyfél köteles minden fizetési kötelezettségének az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben meghatározott fizetési határidőn belül eleget tenni.

7 A szolgáltatás nyújtásának megkezdése

- 7.1** A Szolgáltató az Egyedi Szolgáltatási Szerződés hatálybalépését követően megkezdi a Szolgáltatás igénybeviteléhez szükséges technikai és adminisztratív előkészítő lépéseket, így különösen a szükséges beállítások elvégzését és az Ügyfél fiókjának létrehozását. Az előkészítő lépések előrehaladásáról, valamint a fiók létrejöttéről a Szolgáltató az Ügyfelet a kapcsolattartói e-mail címen értesíti, a Szolgáltatás az értesítéstől vehető igénybe az Egyedi Szolgáltatási Szerződés eltérő rendelkezése hiányában. A szolgáltatás igénybevehetőségének időpontja fiók létrehozásáról szóló értesítés.

8 A Szolgáltatás egyes módosítása

8.1 Szolgáltatás egyes módosításának feltételei és hatálybalépése

Felek az alábbi módosítások esetén a jelen pontban írtak szerint járnak el:

- OMNI Broadcast-ról OMNI Flow-ra váltás.
- OMNI Flow csomag elérési szám növelése és csökkentése az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben foglalt mértékig.
- Új csatornák megrendelése.
- SMS, WhatsApp, e-mail esetén az igénybe vett küldő darabszám növelése.
- Support szolgáltatás igénylése.
- Egyedi integráció támogatás igénylése.
- Onboarding igénylése

- 8.1.1** A Szolgáltató az Ügyfél által kezdeményezett módosítási igényt követően az Ügyféltől a szükséges adatbekérők, nyilatkozatok és egyéb dokumentumok kitöltését kéri (a továbbiakban: "Szükséges Dokumentáció"). Ebben az esetben Szolgáltató a kitöltendő Szükséges Dokumentációt az Ügyfél számára elérhetővé teszi.

- 8.1.2** Az Ügyfél a kitöltött Szükséges Dokumentációt a Szolgáltató rendelkezésére bocsátja hiánytalanul és valós tartalommal, legkésőbb a kitöltendő Szükséges Dokumentáció elérhetővé tételét követő 15 naptári napon belül.

- 8.1.3** A módosítás a Szükséges Dokumentáció kézhezvételét követő második hónap első naptári napjától lép hatályba.

- 8.1.4** A Szükséges Dokumentáció határidőn belüli hiányos vagy hibás rendelkezésre bocsátása, valamint annak elmaradása esetén az Ügyfélnek ismét kezdeményeznie kell a módosítást.

- 8.1.5** A fenti módosítási igények jelzése elsődlegesen az ügyfélmenedzseren keresztül történik.

9 Viber funkciók igénybevételi feltételei

A Szolgáltató az Ügyfél részére a jelen pontban részletezett feltételekkel és funkciókkal biztosítja a Telekom OMNI szolgáltatáson keresztül történő Viber csatorna használatát és azon keresztül történő üzenetek továbbítását.

A Viber csatornán az üzenetküldést a Viber Media S.a.r.l. végzi, az általa nyújtott Viber platform szolgáltatással. A Szolgáltató csak az üzenetek egységes platformon való továbbítását vállalja a Viber felé a következők feltételei szerint:

- a) A Szolgáltató a Viber szolgáltató számára az Ügyfél által indított forgalmat a platformon átadja.
- b) Az egyes Szolgáltatások leírásában meghatározott módon a rendelkezésére álló eszközökkel hatékonyan elősegíti, hogy az Ügyfél a Szolgáltatás alapján képes legyen a Viber szolgáltatást a Viber szolgáltatótól igénybe venni, és a Viber szolgáltató részére a Szolgáltatás segítségével a küldeni kívánt üzenetet végződtetés végett átadni (a továbbiakban: továbbítás).
- c) A Viber szolgáltató teljesítéséért, az általa továbbított üzenetek tartalmáért, a Viber szolgáltató feltételeinek betartásáért kizárólag az Ügyfél felel.

9.1 Viber üzenettovábbítási szolgáltatásra vonatkozó speciális feltételek és korlátozások

- 9.1.1** Az Ügyfél a Szolgáltatás megrendelésével és igénybevételével kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja a Viber Platform Általános Felhasználási Feltételeit, Adatvédelmi Irányelveit, a Viber Business Fiókok Felhasználási Feltételeit, valamint az ezekhez kapcsolódó, Viber által meghatározott mindenkor technikai és működési korlátozásokat, többek közt az IÁSZF-ben részletezetteket (a továbbiakban együttesen: "Viber Feltételek"). Az Ügyfél kötelezettséget vállal a Viber Feltételek maradéktalan betartására.
- 9.1.2** A 9.1.19.1.1 pontban megjelölt Viber Feltételek az alábbi elérhetőségen találhatók: <https://www.viber.com/en/terms/>
- 9.1.3** Az Ügyfél a Szolgáltatás létesítését megelőzően, a szerződéskötés során a Szolgáltató számára kitöltve átadja a „Warranties regarding Sending Verified Messages via Viber”, amely biztosítja az Ügyfél számára a Viber üzenetküldési platformján a validált, „verifikált” (kék pipa) megjelenését. Az Ügyfél ennek a nyilatkozatnak az aláírásával elfogadja a Viber Business Messaging szolgáltatásra vonatkozó speciális feltételeket, valamint ezek megszegésével járó kötbért, amelyet a Viber az Ügyfél számára kiterhelhet.

9.2 Küldőazonosító (Sender ID) regisztráció és korlátozások

- 9.2.1** Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a Viber saját szabályzata értelmében jogi személy (cég) számára adott időben kizárólag egyetlen aktív Viber Küldőazonosító (Sender ID) regisztrálható a Viber adatbázisában.
- 9.2.2** Amennyiben az Ügyfél már rendelkezik regisztrált Viber Küldőazonosítóval, amelyet nem a Magyar Telekom Nyrt.-n keresztül regisztrált, úgy a Viber csatorna Telekom OMNI szolgáltatáson keresztül történő igénybevételéhez az adott Küldőazonosítót át kell regisztrálni a Szolgáltató központi platformjára ("Küldőazonosító Átregisztráció").

- 9.2.3** A Küldőazonosító Átregisztráció a Viber saját szabályzata értelmében kizárólag negyedévente, a következő naptári negyedév első napján (január 1., április 1., július 1., október 1.) lehetséges. Az Ügyfél köteles a Küldőazonosító Átregisztrációhoz szükséges, a Szolgáltató által megjelölt formanyomtatványt hiánytalanul és valós adatokkal kitöltve eljuttatni a Szolgáltató részére, a Szolgáltató által megadott módokon, a tervezett használatbavételt megelőző 30 naptári napon belül.
- 9.2.4** A Szolgáltató nem vállal felelősséget a Küldőazonosító Átregisztráció késedelméért vagy meghíúsulásáért, amennyiben ez az Ügyfél érdekkörében felmerülő okra (pl. hibás vagy hiányos adatszolgáltatás, adatbekérő leadásának és/vagy hiánypótlás határidőjének elmulasztása), a Viber Platform működéséből adódó technikai korlátokra, vagy a Viber érdekkörében felmerülő adminisztratív okokra vezethető vissza.
- 9.2.5** Az Ügyfél a küldőregisztráció során köteles nyilatkozni az igénybevétel céljáról és az üzenetküldés jellegéről.

10 WhatsApp funkciók igénybevételi feltételei

A Szolgáltató az Ügyfél részére a jelen pontban részletezett feltételekkel és funkciókkal biztosítja a Telekom OMNI szolgáltatáson keresztül történő WhatsApp csatorna használatát és azon keresztül történő üzenetek továbbítását.

A WhatsApp csatornán az üzenetküldést a Meta Platforms, Inc. végzi, az általa nyújtott WhatsApp platform szolgáltatással. A Szolgáltató csak az üzenetek egységes platformon való továbbítását vállalja a WhatsApp felé a következők feltételei szerint:

- a) A Szolgáltató a WhatsApp szolgáltató számára az Ügyfél által indított forgalmat a platformon átadja.
- b) Az egyes Szolgáltatások leírásában meghatározott módon a rendelkezésére álló eszközökkel hatékonyan elősegíti, hogy az Ügyfél a Szolgáltatás alapján képes legyen a WhatsApp szolgáltatást a WhatsApp szolgáltatótól igénybe venni, és a WhatsApp szolgáltató részére a Szolgáltatás segítségével a küldeni kívánt üzenetet végződtetés végett átadni (a továbbiakban: továbbítás).
- c) A WhatsApp szolgáltató teljesítéséért, az általa továbbított üzenetek tartalmáért, a WhatsApp szolgáltató feltételeinek betartásáért kizárólag az Ügyfél felel.

10.1 WhatsApp üzenettovábbítási szolgáltatásra vonatkozó speciális feltételek és korlátozások

- 10.1.1** Az Ügyfél a Szolgáltatás megrendelésével és igénybevételével kifejezetten tudomásul veszi és elfogadja a WhatsApp Platform Általános Felhasználási Feltételeit, Adatvédelmi Irányelveit, a WhatsApp Business Fiókok Felhasználási Feltételeit, valamint az ezekhez kapcsolódó, WhatsApp szolgáltató által meghatározott mindenkor technikai és működési korlátozásokat, többek közt az IÁSZF-ben részletezetteket (a továbbiakban együttesen: "WhatsApp Feltételek"). Az Ügyfél kötelezettséget vállal a WhatsApp Feltételek maradéktalan betartására.
- 10.1.2** Az Ügyfélnek rendelkeznie kell egy aktív és beállított Meta Business Manager (korábbi nevén Facebook Business Manager) fiókkal. A fiók használatával a Telekom OMNI felületről indítva az Ügyfélnek el kell végeznie a WhatsApp küldő regisztrációt.
- 10.1.3** A WhatsApp szolgáltató szigorúan ellenőrzi a vállalatok hitelességét a Business Manager fiókon keresztül. Ez magában foglalhatja a vállalati dokumentumok (pl. cégkivonat) benyújtását és ellenőrzését.

10.1.4 Az Ügyfélnek meg kell ismernie és maradéktalanul be kell tartania a Meta által meghatározott WhatsApp Business Policy-t és Commerce Policy-t. Ezek a szabályzatok részletesen rögzítik az engedélyezett felhasználási módokat, az üzenettípusokat és a tiltott tartalmakat. A szabályzatok megsértése a WABA fiók felfüggesztését vonhatja maga után.

10.1.5 A WhatsApp szolgáltatás mindenkor érvényes szabályzata az alábbi linken érhető el: <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms?l=ml>

10.1.6 Az Ügyfél a szerződéskötés során köteles nyilatkozni az igénybevétel céljáról és az üzenetküldés jellegéről.

11 E-mail funkciók igénybevételi feltételei

A Szolgáltató az Ügyfél részére az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben és az ÜÁSZF-ben részletezett feltételekkel és funkciókkal biztosítja a Telekom OMNI szolgáltatáson keresztül történő, E-mail csatorna használatát és azon keresztül történő üzenetek küldését.

12 SMS funkciók igénybevételi feltételei

A Szolgáltató az Ügyfél részére az Egyedi Szolgáltatási Szerződésben és az ÜÁSZF-ben részletezett feltételekkel és funkciókkal biztosítja a Telekom OMNI szolgáltatáson keresztül történő SMS csatorna használatát és azon keresztül történő üzenetek küldését a Szolgáltatás valamennyi modulját használva, amennyiben az elérhető.

13 Facebook Messenger igénybevételi feltételei

A Szolgáltató az Ügyfél részére a jelen pontban részletezett feltételekkel és funkciókkal biztosítja a Telekom OMNI szolgáltatáson keresztül történő Messenger csatorna használatát és azon keresztül történő üzenetek továbbítását.

A Facebook Messenger csatornán az üzenetküldést a Meta Platforms, Inc. végzi, az általa nyújtott Messenger platform szolgáltatással. A Szolgáltató csak az üzenetek egységes platformon való továbbítását vállalja a Messenger felé a következők feltételei szerint: a) A Szolgáltató a Facebook Messenger szolgáltató számára az Ügyfél által indított forgalmat a platformon átadja.

b) Az egyes Szolgáltatások leírásában meghatározott módon a rendelkezésére álló eszközökkel hatékonyan elősegíti, hogy az Ügyfél a Szolgáltatás alapján képes legyen a Facebook Messenger szolgáltatást a Facebook Messenger szolgáltatótól igénybe venni, és a Facebook Messenger szolgáltató részére a Szolgáltatás segítségével a küldeni kívánt üzenetet végződtetés végett átadni (a továbbiakban: továbbítás).

c) A Facebook Messenger szolgáltató teljesítéséért, az általa továbbított üzenetek tartalmáért, a Facebook Messenger szolgáltató feltételeinek betartásáért kizárólag az Ügyfél felel.

d) Facebook Messenger használatának feltétele az, hogy az Ügyfél az üzleti Facebook oldalával a Telekom OMNI platformjára belépve összerendelje a Szolgáltatást.

14 Adatkezelési feltételek

14.1 Adatfeldolgozói nyilatkozat

A Telekom OMNI szolgáltatással kapcsolatban a Szolgáltató (a továbbiakban: Adatfeldolgozó) az Ügyfél (a továbbiakban: Adatkezelő) adatfeldolgozójaként jár el.

A) Az adatkezelés tárgya	A Szolgáltatás platformján kezelt üzenettovábbítás és folyamatépítési képességek, ügyféladatbázis-építés
B) Az adatkezelés jellege és célja	A Szolgáltatás nyújtásához szükséges adatkezelés
C) Az adatkezelés időtartama	IÁSZF törzsrész adatkezelés időtartamára vonatkozó pontja szerint
D) Az érintettek kategóriái	Ügyfél munkavállalói, az ügyfelek által hívott személyek, és a Felek kapcsolattartói
E) A kezelt személyes adatok típusai	Üzenetek, hívásadatok, forgalmi adatok (metaadatok), fogyasztási adatok, informatikai használati adatok és felhasználói jogosultságok
F) Az igénybe vett és az Adatkezelő által jóváhagyott al-adatfeldolgozók	Az IÁSZF jelen mellékletében található táblázat szerint.
G) Az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedések	IÁSZF törzsrész az Adatfeldolgozó általi tevékenységhez kapcsolódó technikai és szervezési intézkedésekről szóló pontja szerint

Ha az Adatkezelő bármikor a szolgáltatás nyújtása során azt észleli, hogy az adatfeldolgozás, illetve az érintett személyes adatok jellemzői a fent leírtaktól eltérnek, az Adatkezelő köteles kezdeményezni a fenti táblázatban leírtak aktualizálását.