



PRÉMIUM HELP DESK

ÁLTALÁNOS VÁLLALÁSI FELTÉTELEK



EGYÜTT. VELED

PRÉMIUM HELP DESK ÁLTALÁNOS VÁLLALÁSI FELTÉTELEK*

A szolgáltató adatai

Magyar Telekom Távközlési Részvénytársaság,

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt.55.

Cégjegyzékszám: 01-10-041928

Magyar Telekom, Prémium Help Desk

Hívószám: 1422

Internetes honlap címe: www.telekom.hu

1. A szerződés tárgya

A Magyar Telekom, Prémium Help Desk (a továbbiakban: Szolgáltató) a jelen általános vállalási feltételek (a továbbiakban: ÁVF) alapján informatikai és távközlési támogatást és szaktanácsadói feladatokat lát el.

A Szolgáltatás díjait a jelen ÁVF 2. sz. melléklete (továbbiakban Prémium Help Desk Díjszabás) tartalmazza.

A szolgáltatás keretében a szakértők telefonon és interneten keresztül problémamegoldást, (továbbiakban: informatikai hibaelhárítást), biztosítanak számítógépekkel, számítástechnikai és távközlési eszközökkel, valamint az Internet beállításával, biztonságos használatával kapcsolatos segítséget nyújtanak, továbbá tanácsot adnak informatikai és távközlési megoldások optimalizálásához.

2. Szolgáltatások

A Szolgáltató által kínált infokommunikációs hibaelhárító és tanácsadó szolgáltatása, az informatika és a telekommunikáció következő főbb területeit öleli fel:

- Operációs rendszerekkel (Microsoft Windows bármely verziója, valamint egyes LINUX és MAC disztribúciók) összefüggő telepítési, beállítási frissítési, es hibaelhárítási feladatok,
- A fenti operációs rendszerek alatt üzemelő hardverkomponensek illesztő szoftvereinek telepítése, frissítése, beállítása és ellenőrzése,
- Vezetékes és vezeték nélküli hálózatok tervezése a biztonságos használathoz szükséges beállítások elvégzése,
- Irodai szoftverek telepítése, frissítése, beállítása, használati tanácsok,
- Kommunikációs alkalmazások telepítése beállítása,
- Internet kapcsolat és elektronikus levelezés beállítását,
- Biztonsági alkalmazások telepítése, beállítása, a szoftverek és a számítógép biztonságos használatához kapcsolódó szaktanácsadás,
- Vírus és kémprogramok eltávolítása, számítógépek szoftvereinek általános karbantartása,
- Multimédiás eszközök telepítése, beállítása,
- Mobil és vezetékes kommunikációs, és adatátviteli eszközök üzembe helyezése, beállítása,
- Mobil eszközök összekapcsolása és szinkronizálása egyéb számítástechnikai eszközökkel,
- Teljes körű szaktanácsadás a Magyar Telekom Nyrt. mobil és vezetékes technológiáján nyújtott szolgáltatásaival, illetve a kapcsolódó informatikai és telekommunikációs szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Szolgáltató, a Megrendelő által telefonon bejelentett probléma jellege és a Megrendelő igénye alapján telefonon/interneten keresztül informatikai hibaelhárítást végez. Egyes tevékenységek csak helyszíni kiszál-

lással végezhetőek el, melyről a Megrendelő megkeresését követően, a megrendelés elindítása előtt, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Megrendelőt.

2. A megrendelt szolgáltatástól függően Szolgáltató a következő formában nyújtja szolgáltatásait:

2.1. Térítéses, telefonon és IP hálózaton keresztüli informatikai hibaelhárítás

A Megrendelők szolgáltatási igényeinek fogadására, Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában telefonos diszpécserszolgálatot biztosít, a 1422-es számon.

3. Adatvédelemre vonatkozó rendelkezések

3.1. Személyes adatok kezelése

Szolgáltató jogosult a Megrendelő által megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban hasznosítani. A Szolgáltató tiszteltben tartja és védi a Megrendelő személyes adatait, melyet bizalmasan kezel.

Megrendelő elfogadja, hogy a Szolgáltató a személyes adatait - a számlázás, valamint a szolgáltatás minőségének javításához, fejlesztéséhez, továbbá a felhasználó érdekei figyelemmel kísérése és érvényesítése céljából a szolgáltatás nyújtásával és igénybevitelével kapcsolatos tájékoztatási tevékenységéhez - felhasználja.

A Szolgáltató a személyes adatok kezelését csak a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végzi.

3.2. Adatkezelés a távmenedzselő szoftver alkalmazása során

A Távsegítség szolgáltatás megrendelése esetén, Szolgáltató szakemberei, az ügyfél jóváhagyásával, a probléma távoli elhárítására, távmenedzselő szoftvert is alkalmazhatnak. Szolgáltató, a távmenedzselő szoftver segítségével, Megrendelő jóváhagyását követően, közvetlenül Megrendelő számítógépén vagy hálózati eszközein végzi el a hibaelhárítási feladatot.

Szolgáltató a Távsegítség nyújtás során a beszélgetést, valamint a teljes képernyőmozgást rögzíti. A beszélgetésről, valamint a képernyőmozgásról készült felvétel Szolgáltató reklamációkezelés, illetve minőségellenőrzési célból 1 évig, vagy az igény elvüléseig tárolja. A felvételek Szolgáltató általi bármilyen egyéb célú felhasználása nem megengedett.

A szolgáltatást igénybevevő ügyfél köteles a hibaelhárítás megkezdése előtt minden személyes vonatkozású alkalmazást/dokumentumot bezárni annak érdekében, hogy a hibaelhárítás során csak annyi személyes adatot ismerjen meg a szolgáltató alkalmazottja, amennyi a hibaelhárítás teljesítése érdekében feltétlenül szükséges. Ezen adatok vonatkozásában a szolgáltató alkalmazottját időben korlátlan titoktartási kötelezettség terheli.

Amennyiben a szolgáltatás igénybevevője nem a saját számítógépe felett engedi át a kontrollt a hibaelhárítás céljából a szolgáltató alkalmazottjának, az érintett számítógéphez történő hozzáférés jogszerűségéért kizárólag az igénybevevő tartozik felelősséggel. Szolgáltató kizárólag a hibaelhárítás megfelelőségéért vállal felelősséget.

MAGYAR TELEKOM TÁVKÖZLÉSI NYILVÁNOSAN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.

Cégjegyzékszám: Bejegyezve a Fővárosi Törvényszék Cégbíróságán

Cg. 01-10-041928 szám alatt



5. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Prémium Help Desk szolgáltatásait, kizárólag a Magyar Telekom Nyrt. ügyfelei vehetik igénybe, és kizárólag abban az esetben, ha nincs fennálló díjtartozásuk. Megrendelő tudomásul veszi, hogy ennek tényét a Szolgáltató a megrendelés rögzítése előtt, a Megrendelő által megadott adatok alapján, jogosult ellenőrizni.

6. Szolgáltatás nyújtás helye és ideje, területi hatály

Prémium Help Desk telefonos Távsegítség szolgáltatása a Magyar Telekom Nyrt. teljes szolgáltatási területén korlátozások nélkül vehető igénybe.

7. Díjak és megfizetésük

A Szolgáltató, telefonos hibaelhárítási szolgáltatása, sikerdíjas szolgáltatás, így Szolgáltató csak a sikeres, a Megrendelő által is elfogadott sikeres hibaelhárítást követően jogosult számlázni.

A szolgáltatások mindenkorai árait jelen ÁVF 2. számú melléklete tartalmazza.

A 2. sz. melléklet, a szolgáltatás díjainak változása esetén, a díjváltozás hatályba lépését megelőzően, legkésőbb a hatálybalépést megelőző 15 nappal korábban - kizárólag díjcsökkenés esetén a hatálybalépést megelőző naptól – a Prémium Help Desk, jelen ÁVF-ben megadott weboldalán érhető el, a hatályba lépés dátumával kiegészítve.

A Megrendelő a Szolgáltató telefonos munkatársának előzetes szóbeli tájékoztatása alapján, a sikeres segítségnyújtást követően, szóbeli nyilatkozatával fogadja el a számlázásra kerülő összeget. Szóbeli nyilatkozatával, Megrendelő hozzájárul, a szolgáltatás ellenértékének, az általa megadott ügyfélszám alapján azonosítható, előfizetői szolgáltatás számláján történő számlázására.

8. Felelősség

- A beavatkozás során előforduló, előre nem látható adatvesztés, rendszerösszeomlás, illetve hardver meghibásodás miatt a Szolgáltató felelősséget nem vállal.
- A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Szolgáltató mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
- Nem téríti meg a Szolgáltató a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy a Megrendelő a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

- Felek kijelentik, hogy a díjazás mértéke jelen felelősség kizárásra tekintettel került megállapításra.
- A Megrendelő felel a nem szabványos vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Szolgáltatónak okozott kárért.
- Megrendelő felelőssége a berendezés használójának magatartására is kiterjed.
- A Szolgáltató a Megrendelőnél telepített szoftverek jogtisztaságát nem vizsgálja, azokért felelősséget nem vállal.

9. Reklamációk, viták rendezése

Amennyiben Megrendelőnek a Szolgáltató jelen ÁVF-ben meghatározott tevékenységével kapcsolatos reklamációja merül fel, telefonon és írásban (e-mailben) fordulhat a Magyar Telekom Nyrt. alábbi ügyfélkapcsolati pontjaihoz:

Ezek az alábbiak

- Telefon: 1414
- Levél cím: Budapest, 1519 PF: 434
- E-mail cím: www.telekom.hu/irjonnekunk

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálni – kivéve, ha a szükséges műszaki vizsgálatokat nem tudja ezen idő alatt teljes körűen elvégezni, illetve az elbíráláshoz szükséges véleményeket, információkat beszerezni -, és a Megrendelőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni.

A Szolgáltató és a Megrendelő arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkori figyelembevételével peres út igénybevétele nélkül rendezzék. Elutasított reklamációja esetén a Megrendelő jogosult, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, a helyi jegyző, vagy a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek, vizsgálatát kérni, majd ezt követően a jogszabály felhatalmazása alapján fellebbviteli szervhez vagy az illetékes bírósághoz jogorvoslatért fordulni.

10. Egyéb

Megrendelő jelen ÁVF-ben foglaltak megismeréséről és elfogadásáról a Megrendelőskor nyilatkozik.

11. Mellékletek

1. sz. melléklet: **Fogalom meghatározások**
2. sz. melléklet: **Díjszabás**

1. SZ. MELLÉKLET:

FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

Prémium Help Desk szolgáltatás:

- Térítéses telefonos informatikai és telekommunikációs tanácsadó és hibaelhárítási szolgáltatás.

Ügyfél:

- A szolgáltatás igénybevétele csak a Magyar Telekom Nyrt. valamely előfizetési szolgáltatásával rendelkező előfizető számára biztosított.
- Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatással rendelkező Előfizetők lejárt számlatartozás esetén nem vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Ennek ellenőrzése a megrendelés rögzítése előtt, minden esetben, megtörténik.

Elérhetőség:

- Magyar Telekom előfizetők részére ingyenesen hívható 1422-es rövidített hívószámom
- A Prémium Help Desk, a Magyar Telekom Nyrt. általános ügyfélszolgálati számairól, igény esetén, kezelői átkapcsolással is elérhető.

Nyitva tartás:

- Szolgáltató, a hét minden napján, a nap 24 órájában elérhető

2. SZ. MELLÉKLET: DÍJSZABÁS

Prémium Help Desk telefonos szolgáltatási díjai

Telefonos hibaelhárítási szolgáltatások	Nettó díj	Bruttó díj (27%)
1. kategória Alap beállítások (jellemzően mobil készüléknél): Szolgáltatáshoz nem kapcsolható készülék beállítások, készülék kihangosítása, PIN kód módosítása, kikapcsolása, készülék védelmének bekapcsolása (biztonsági kód használata, módosítása, hívásprofilok beállítása)	260 Ft	330 Ft
2. kategória Levelezőprogram-beállítások számítógépen, alkalmazás telepítése telefonra, internetkapcsolat beállítása számítógépen, meglévő Wlan hálózatra készülék csatlakoztatása (ismert adatok esetén), Telefon /tablet hotspot bekapcsolás egy eszköz csatlakoztatásával	606 Ft	770 Ft
3. kategória Böngészőbeállítások, internetprotokoll-hibák, hardvereszközök beállítása, egyéb eszközök (pendrive, külső merevlemez, okostelefon, PDA) illesztése, digitális fényképezőgép és videokamera csatlakoztatása a PC-hez, adatok átmásolása, online portálokra történő regisztrálás, segítség jelszó visszaállításban, hálózati kártya konfigurálása, okos mobiltelefon beállítása modemként számítógépen	1 000 Ft	1 270 Ft
4. kategória Operációs rendszer és driver frissítése, hálózati eszközök beállítása, routerben 1 db tetszőleges beállítás elvégzése, mobiltelefon beállítása modemként számítógépen (nem okostelefon esetében), GPS-szoftverek telepítése beállítással, ingyenes böngésző (Pl.: Google chrome), levelező kliens (Pl.: Mozilla Thunderbird) telepítése és beállítása, levelező program postafiók archiválása, mentése, adatfájlok kezelése	1 803 Ft	2 290 Ft
5. kategória Szinkronizációs program beállítása (iTunes, Kies, OVI), tűzfalprogramok telepítése beállítással, vírusirtók telepítése beállítással, összetettebb szoftverbeállítások, biztonsági beállítások, VPN-szoftverek telepítése beállítással, Digitális Otthon eszközök (TV, médialejátszó, játékkonzol, médiatár/NAS) beállítása, routerben 1-nél több beállítás elvégzése, komplett szoftverek telepítése Pl.: MS Office)	3 118 Ft	3 960 Ft

*hatályba lépés dátuma: 2018. március 1.