

Szuperszerviz Alap szolgáltatás Telefonon

Vevők által igénybe vehető szolgáltatások az Alap csomag esetén (A Szuperszerviz Alap kártya egy alkalommal felhasználható, 30 perces sikeres munkavégzésre vonatkozik és a vásárlástól számított 12 hónapig használható fel):

Mobiltelefon

- Szolgáltatáshoz nem kapcsolható készülék beállítások
- Fix lista be- és kikapcsolás
- Hívásszűrés be- és kikapcsolás
- T9 funkció ki- és bekapcsolása SMS írásnál
- SMS szűrés be- és kikapcsolása
- Készülék kihangosítása
- Headset használata (párosítás, automatikus válasz, stb.)
- PIN kód módosítása, kikapcsolása
- Ébresztőóra bekapcsolása, csengőhang beállítása, stb.
- Készülék védelmének bekapcsolása (biztonsági kód használata, módosítása)
- Telefonszámok kezelése
- SIM üzenetek törlése készülékcsere követően
- Hívásprofilok beállítása
- Alkalmazás telepítése telefonra
- Mobiltelefonon e-mail kliens beállítása nem MT levelezésre
- GPS programok beállítások telefonokon (telepítés, törlés, programműködés – telefonhoz megvásárolt legális szoftverhez)

Biztonság

- Tűzfalprogramok telepítése beállítással
- Vírusirtók telepítése beállítással
- Biztonsági beállítások

PC és Internet

- Levelező program beállítások számítógépen
- PC kapcsolat beállítás
- PC alapbeállítások
- Böngésző beállítások, Internet protokollhibák, hardver eszközök beállítása, egyéb eszközök pendrive, külső merevlemez) illesztése
- Mobiltelefon beállítása modemként számítógépen – internet kapcsolat beállítása
- Korábban már működő Stick – Mobilinternet – telepítése
- Komplet szoftverek telepítése (Office, stb)
- Router készülékek konfigurálása (kapcsolat beállítás, user/pass beírása, WLAN, Port műveletek),

Egyéb

- Multimédiás eszközök illesztése
- Online marketre történő regisztráció, market alkalmazások telepítése
- Digitális fényképezőgép és videokamera csatlakoztatása a PC-hez, adatok átmásolása
- Multimédiás szoftverek beállítása, lejátszók, stb.
- VoIP, ill. kommunikációs programok letöltése, beállítása, telepítése
- Szinkronizációs program beállítás (iTunes, Kies, OVI)

Mit kell Önnek tennie, a szolgáltatás igénybevételéhez?

- 1) Hívja a 1422-es telefonszámot, válassza ki a 9-es menüpontot. (A 1422-es telefonszám hívása a Telekom ügyfelei részére díjmentes, más vezetékes hálózatokból helyi tarifával hívható.)
- 2) Szakértőinknek diktálja be a Szuperszerviz Alap szolgáltatás kártyán található aktiváló kódot
- 3) Mondja el szakértőnknek milyen informatikai probléma miatt kéri segítségét!

Általános Vállalási Feltételek (ÁVF)

A Szuperszerviz Alap szolgáltatás csomagban foglalt, telefonon elérhető szolgáltatást a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban Telekom) biztosítja. A Telekom jelen általános vállalási feltételek alapján, jelen szolgáltatás során informatikai és távközlési támogatást, illetőleg szaktanácsadói feladatokat lát el. A szolgáltatás keretében szakértők távsegítség formájában (telefonon és interneten keresztül) vállalják, a fent felsorolt szolgáltatások igénybevételét, az informatikai problémák megoldását (továbbiakban: Informatikai Hibaelhárítást). Telekom a Vevő által telefonon bejelentett probléma jellege és a megvásárolt szolgáltatás csomag tartalma alapján telefonon/interneten keresztüli informatikai hibaelhárításra tesz javaslatot.

Telekom a hét minden napján, a nap 24 órájában telefonos diszpécserszolgálatot biztosít a 1422-es számon, a Vevők szolgáltatási igényeinek fogadására Magyarország területén. Telekom vállalja, hogy a Vevő által bejelentett, távsegítséggel megoldható hibaelhárítási igényeket, munkanapokon 8 óra és 22 óra között, hétvégén 10 óra és 18 óra között, az egyedi megrendelési kód (továbbiakban: Aktiváló Kód) beazonosítását követően azonnal megkezdji. A megrendelést elektronikus eljárással rögzíti, az elvégzett munkákról nyilvántartást vezet, és az adatkezelési szabályok betartásával, azokat legalább egy évig megőrzi.

A Vevő felel azért, hogy megfelelő jogosultsággal rendelkezzen a készülékén vagy adathordozóján a megrendelt Alap szolgáltatás igénybevételére, valamint kijelenti, hogy rendelkezik az esetlegesen felhasználásra kerülő, szerzői jogi védelem alatt álló tartalmak használatához szükséges engedéllyel. Vevő vállalja továbbá, hogy biztosítja azon kiegészítő termékeket (pl. csatlakozók, kábelek, szoftverek, stb.), amelyek az Alap szolgáltatás igénybevételéhez szükségesek.

A Távsegítség szolgáltatás megrendelése esetén, a Telekom szakemberei, a Vevő jóváhagyásával, a probléma távoli elhárítására, távmenedzselő szoftvert is alkalmazhatnak. Telekom, a távmenedzselő szoftver segítségével, Vevő jóváhagyását követően, közvetlenül a Vevő számítógépén vagy hálózati eszközein végzi el a hibaelhárítási feladatot. Telekom a Távsegítség nyújtás során a beszélgetést, valamint a teljes képernyőmozgást rögzíti. A beszélgetésről, valamint a képernyőmozgásról készült felvételt Telekom reklamációkezelés, illetve minőségellenőrzési célból 1 évig, vagy az igény elévüléséig tárolja. A felvételek Telekom általi bármilyen ettől eltérő célú felhasználása nem megengedett. A szolgáltatást igénybevevő Vevő köteles a hibaelhárítás megkezdése előtt minden személyes vonatkozású alkalmazást/ dokumentumot bezárni annak érdekében, hogy a hibaelhárítás során csak annyi személyes adatot ismerjen meg a Telekom alkalmazottja, amennyi a hibaelhárítás teljesítése érdekében feltétlenül szükséges. Ezen adatok vonatkozásában a Telekom alkalmazottját titoktartási kötelezettség terheli. Amennyiben a szolgáltatás igénybevevője nem a saját számítógépe felett engedi át a kontrollt a hibaelhárítás céljából a Telekom alkalmazottjának, az érintett számítógéphez történő hozzáférés jogszerűségéért kizárólag az igénybevevő tartozik felelősséggel. Telekom kizárólag a hibaelhárítás megfelelőségéért vállal felelősséget.

Telekom jogosult a Vevő által a Munkalapon megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban hasznosítani. A Telekom tiszteletben tartja és védi a Vevő személyes adatait, amelyet bizalmasan kezel. A Telekom a személyes adatok kezelését csak a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végez.

A beavatkozás során előforduló, előre nem látható adatvesztés, rendszerösszeomlás, illetve hardver meghibásodás miatt a Telekom felelősséget nem vállal. A Telekom felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatóság esetében áll fenn, azaz a Telekom 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 Vevő a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Felek kijelentik, hogy a díjazás mértéke jelen felelősség kizárására tekintettel került megállapításra. A Vevő felel a nem szabványos vagy minősített berendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredő, a Telekomnak okozott kárért. Vevő felelőssége a berendezés használatjának magartartására is kiterjed. A Telekom a Vevőnél telepített szoftverek jogtisztaságát nem vizsgálja, azokért felelősséget nem vállal. A Telekom saját tevékenységéért szavatosságot vállal.

Amennyiben Telekom a Vevő igényére megoldást nem talál, akkor erről, és az esetleges igénybe vehető szakszervezetről tájékoztatja Vevőt. Ebben az esetben, a sikertelen hibaelhárítás miatt, a Vevő az Aktiváló Kódot egy másik alkalommal (vásárlástól számított 1 éven belül) ismételten jogosult felhasználni.

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

Ezek az alábbiak:

- Telefon: 1412
- Levélben: Budapest, 1519 PF: 434
- E-mail cím: ugyfelszolgalat@t-home.hu

Telekom 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 Vevőt a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni.

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