

Szuperszerviz

Általános vállalási feltételek



Szuperszerviz

Általános vállalási feltételek

A szolgáltató adatai

Magyar Telekom Távközlési Részvénytársaság,
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt.55.
Cégjegyzékszám: 01-10-041928

Magyar Telekom, Szuperszerviz
Hívószám: 1422
Internetes honlap címe: www.szuperszerviz.hu

1. A szerződés tárgya

A Magyar Telekom, Szuperszerviz Szolgáltató Központja (a továbbiakban: Szolgáltató) a jelen általános vállalási feltételek (a továbbiakban: AVF) alapján informatikai és távközlési támogatást és szaktanácsadói feladatokat lát el. A Szolgáltatás díjait a jelen AVF 2. sz. melléklete (továbbiakban Szuperszerviz Díjszabás) tartalmazza. A Magyar Telekom Szuperszerviz szolgáltatás keretében a szakértők helyszíni vagy telefonon és interneten keresztül problémamegoldást, (továbbiakban: informatikai hibaelhárítást), biztosítanak számítógépekkel, számítástechnikai és távközlési eszközökkel, valamint az Internet beállításával, biztonságos használatával kapcsolatos segítséget nyújtanak. Segítséget nyújtanak továbbá informatikai és távközlési megoldások optimalizálásához, a digitális otthon megteremtéséhez, valamint a Megrendelő igénye esetén IT eszközöket/szoftvereket értékesítenek.

2. Szolgáltatások

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

- Operációs rendszerekkel (Microsoft Windows XP, Microsoft Vista, Microsoft Windows 7 és Microsoft Windows 8 bármely verziója, valamint egyes LINUX és MAC disztribúciók) összefüggő telepítési, beállítási frissítési, és hibaelhárítási feladatok,
- A fenti operációs rendszerek alatt üzemelő hardverkomponensek illesztő szoftvereinek telepítése, frissítése, beállítása és ellenőrzése,
- IP hálózati eszközök konfigurálása, hálózati alkalmazások telepítése beállítása,
- Vezetékes és vezeték nélküli hálózatok tervezése, kialakítása, meglévő hálózatok bővítése, a biztonságos használatához szükséges beállítások elvégzése,
- Irodai szoftverek telepítése, frissítése, beállítása, használati tanácsok,
- Kommunikációs alkalmazások telepítése beállítása,
- Internet kapcsolat és elektronikus levelezés beállítása,
- 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,
- Hardver és szoftver elemek, komplett számítógép konfigurációk, kellékanyagok és perifériák értékesítése,
- Mobil és vezetékes készülékek értékesítése,
- Telefonkészülékek, alközpontok üzembe helyezése, beállítása,
- Teljes körű szaktanácsadás a Magyar Telekom Nyrt. mobil és vezetékes technológián nyújtott szolgáltatásaival, illetve a kapcsolódó informatikai és telekommunikációs szolgáltatásokkal kapcsolatban.

Szolgáltató, a Megrendelő által telefonon bejelentett probléma jellege és a Megrendelő igénye alapján, helyszíni vagy telefonon/interneten keresztüli informatikai hibaelhárításra tesz javaslatot. Egyes tevékenységek csak helyszíni kiszállással végezhetőek el, melyről a Megrendelő megkeresését követően, a megrendelés elindítása előtt, Szolgáltató teljes körűen tájékoztatja Megrendelőt.

A megrendelt szolgáltatástól függően Szolgáltató a következő formában nyújtja szolgáltatásait:

2.1. Térítéses, helyszíni informatikai hibaelhárítás

Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában telefonos diszpécserszolgálatot biztosít, a – 1422-es számon a Megrendelők szolgáltatási igényeinek fogadására. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által bejelentett helyszíni hibaelhárítási igényeket munkanapokon 8 óra és 22 óra között, hétvégen 10 óra és 18 óra között, az előre egyeztetett időpontokban végzi el. A Megrendelő szolgáltatási igényét a Szolgáltató ügyfélszolgálati számain is jelezheti, a szolgáltatás díja nem függ a bejelentés megtételére választott hívószámtól, azok minden esetben a jelen AVF 2.sz. mellékletében foglaltak szerintiék. Szolgáltató a Megrendelő telefonos megkeresését követően, sikeres időpont egyeztetés, és a szolgáltatás várható díjának egyeztetése után, egyedi megrendelési számmal azonosítva visszaigazolja, és visszakövethető módon, elektronikus rögzíti a megrendelést. Szolgáltató a megrendelésekről és elvégzett munkákról nyilvántartást vezet, és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi. Szolgáltató a megrendelést követően, a Megrendelővel egyeztetett időpontban – sürgősségi kiszállás esetén a megrendeléstől számított 3 órán belül – a helyszínen megkezdheti a probléma megoldását. Amennyiben a Megrendelővel előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató képviselője nem tud az megadott hibaelhárítási helyszínre bejutni, úgy egy értesítési nyomtatvány eredeti példányán tájékoztatja Megrendelőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont-egyeztetés lehetőségéről, a kiszállási díj felszámítása mellett.

Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelő igényére megoldást a helyszínen nem talál, erről, és az esetleges igénybe vehető szakszervezetről tájékoztatja a Megrendelőt. Ebben az esetben, a sikertelen hibaelhárítás miatt, Szolgáltató sem kiszállási, sem szolgáltatási díjat nem számít fel.

Abban az esetben, ha olyan beavatkozás válik szükségessé, mely a Megrendelő tulajdonában lévő számítógép hardver és szoftver konfigurációjában olyan változtatásokat eredményezne, amelyek érinthetik a berendezésre, illetve alkatrészeire vonatkozó garanciát is, a Szolgáltató csak a Megrendelő tájékoztatása mellett és annak hozzájárulásával végzi el a munkálatokat.

Amennyiben Megrendelő nem járul hozzá –s ezt a munkalapon írásban igazolja – a javítás elvégzéséhez, Szolgáltató jogosult kiszállási díj felszámítása mellett lezárni a hibajavítási megrendelést.

2.2. Térítéses, telefonon és IP hálózaton keresztüli informatikai hibaelhárítás,

Szolgáltató a hét minden napján, a nap 24 órájában telefonos diszpécserszolgálatot biztosít, a 1422-es számon a Megrendelők szolgáltatási igényeinek fogadására. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által bejelentett távsegítséggel megoldható hibaelhárítási igényeket, munkanapokon 8 óra és 22 óra között, hétvégén 10 óra és 18 óra között, a szolgáltatás várható díjának egyeztetése, és annak, Megrendelő általi szóbeli elfogadását követően, azonnal megkezd.

3. Adatvédelemre vonatkozó rendelkezések

3.1. Személyes adatok kezelése

Szolgáltató jogosult a Megrendelő által a Munkalapon megadott személyes adatokat tárolni, feldolgozni, és a szolgáltatással kapcsolatban hasznosítani.

A Szolgáltató tiszteletben tartja és védi a Megrendelő személyes adatait, melyet bizalmasan kezel.

Megrendelő elfogadja, 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 igénybevételével 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 felvételt Szolgáltató reklamációkezelés, illetve minőségellenőrzési célból 1 évig, vagy az igény elévüléséig 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.

4. Informatikai eszközök, berendezések, irodai kellékanyagok és kiegészítők forgalmazása

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, a Szuperszerviz szolgáltatás keretében lehetőség van fenti eszközök megrendelésére. Az eszközök ára vonatkozó információt a Megrendelő a 2.1. pontban megadott hívószámon kérhet.

A forgalmazott eszközök tekintetében Szolgáltató a mindenkori hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő jótállási feltételeket biztosítja.

A Szuperszerviz portfóliós kínálatból a bruttó 50 000 Ft és bruttó 50 000 Ft feletti értékben megrendelt eszközöket a Szuperszerviz ingyenesen kiszállítja, és igény esetén díjmentesen üzembe helyezi. A bruttó 50 000 Ft alatti értékben megrendelt portfóliós eszközök illetve a nem portfóliós informatikai eszközök kínálatánál értékhatártól függetlenül térítés ellenében a Szuperszerviz kiszállítja és beüzemeli a megrendelt eszközöket. A térítés díja az ÁVF 2. számú melléklet Helyszíni hibaelhárítási szolgáltatások díjszabás szerint. A beszerelt eszközök tekintetében – a Megrendelő igénye esetén – a Szolgáltató helyszíni, térítéses szervizszolgáltatást is ellát.

5. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A Szuperszerviz szolgáltatásait bárki igénybe veheti, ehhez nem szükséges, hogy a Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban álljon, de:

- A teljes szolgáltatási portfóliót (telefonos távsegítség szolgáltatás, és helyszíni kiszállás) kizárólag a Szolgáltató ügyfelei vehetik igénybe, s kizárólag abban az esetben, ha nincs a Szolgáltató felé fennálló díjtartozásuk. Megrendelő tudomásul veszi, hogy ennek tényét a Szolgáltató a megrendelés rögzítése előtt, a Megrendelő által megadott adatok alapján, jogosult ellenőrizni.
- Szolgáltatóval előfizetői jogviszonyban nem álló, vagy csak ISDN30 szolgáltatással rendelkező Megrendelők, a szolgáltatást csak helyszíni kiszállás formájában, egyedi számlázással rendelhetik meg.

6. Szolgáltatás nyújtás helye és ideje, területi hatály

A Szuperszerviz helyszíni hibaelhárítási szolgáltatásai területi korlátozások nélkül vehető igénybe. A Szuperszerviz telefonos Távsegítség szolgáltatása a Szolgáltató teljes szolgáltatási területéről, illetve a mobil szolgáltatásokhoz kapcsolódó szolgáltatások esetén, területi korlátozások nélkül vehető igénybe. A Szuperszerviz helyszíni hibaelhárítási szolgáltatásait Budapesten munkanapokon 8 óra és 22 óra között, hétvégén 10 óra és 18 óra között, az előre egyeztetett időpontokban végzi el. A Szuperszerviz helyszíni hibaelhárítási szolgáltatásait Vidéken munkanapokon 8 óra és 22 óra között végzi el. A Szuperszerviz telefonos Távsegítség szolgáltatása korlátozások nélkül vehető igénybe.

7. Díjak és megfizetésük

A Szolgáltató, Szuperszerviz helyszíni vagy telefonos hibaelhárítási szolgáltatása, sikerdíjas szolgáltatás, így Szolgáltató csak sikeres, a Megrendelő által írásban vagy szóban elfogadott sikeres hibaelhárítást követően jogosult számlázni. A Szuperszerviz szolgáltatások mindenkori 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

Szuperszerviz, jelen ÁVF-ben megadott weboldalán érhető el, a hatályba lépés dátumával kiegészítve.

A Szolgáltató a helyszínen elvégzett munkálatok díját, az ÁVF 2. számú mellékletében meghatározott díjtáblázat szerint, a Szolgáltató munkatársa által előre kiállított munkalapon számolja el. A munkalapon, a munkadíjon felül, a hibajavítás során felhasznált eszközök, berendezések, alkatrészek vételára is rögzítésre kerül, melynek elfogadását a Megrendelő a munkalap aláírásával igazolja.

Telefonos és Internetes távsegítség esetén Megrendelő a Szolgáltató telefonos munkatársának előzetes szóbeli tájékoztatása alapján, a sikeres segítségnyújtást követően, szóbeli nyilatkozatával fogadja el a számlázásra kerülő összeget.

A munkalap aláírásával, vagy telefonos igénybevétel esetén, szóbeli nyilatkozatával, Megrendelő hozzájárul, a szolgáltatás ellenértékének, az általa megadott ügyfélszám alapján azonosítható, előfizetői szolgáltatás számláján történő számlázására.

A Szolgáltató egyes helyszíni szolgáltatásainál, Megrendelő előzetes kérése esetén, lehetőség van helyszíni bankkártyás fizetésre. Ha ilyen fizetési lehetőség nem áll fenn a Szolgáltató a szolgáltatás megkezdése előtt köteles erről tájékoztatni Megrendelőt.

Nagy értékű eszközök (ld. a nagy értékű eszköz meghatározását a fogalom meghatározások között) vásárlása esetében Megrendelő a helyszíni átadás során, szerződésben rögzített mértékű előleget köteles fizetni Szolgáltató megbízott munkatársának, melyet akár készpénzben, akár, előzetes kérés alapján, bankkártyával fizethet meg. A bankkártyás fizetési lehetőség csak speciális esetekben áll rendelkezésre, melyről Szolgáltató, a vásárlás kezdete előtt előzetesen köteles tájékoztatni Megrendelőt.

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 jog-

tisztaságát nem vizsgálja, azokért felelősséget nem vállal.

A Szolgáltató saját tevékenységéért szavatosságot vállal.

Az értékesített eszközök/készülékek vonatkozásában a Szolgáltató átadja a eszközök/készülék jótállási-jegyét és/vagy jótállási feltételeit. A jótállás ideje, feltételei a jótállási jegyen találhatóak. Garancia igénybevétele esetén a Szolgáltató a Megrendelő ilyen igénye esetén kiszállási díj ellenében biztosítja a helyszíni cserét. A Szolgáltató által cserélt vagy beszerelt informatikai, A Szolgáltató által cserélt vagy beszerelt informatikai, telekommunikációs alkatrészekre a Szolgáltató vállalja a törvényben előírt jótállási felelősséget. Ezeknél a részegységeknél, a garancia érvényesítése, a Szolgáltató, jelen ÁVF 9. pontjában megadott kapcsolati pontjain történik.

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 Szolgáltató alábbi ügyfélkapcsolati pontjaihoz:

Ezek az alábbiak

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

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 Megrendeléskor nyilatkozik.

11. Mellékletek

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

1. sz. melléklet:

Fogalom meghatározások

Szuperszerviz szolgáltatás:

Téritéses telefonos és helyszíni informatikai és telekommunikációs tanácsadó és hibaelhárítási szolgáltatás.

Ügyfél:

Minden Magyarországi természetes, vagy jogi személy, a következő megkötések figyelembevételével.

Telefonos távsegítség igénybevétele csak a Magyar Telekom Nyrt. valamely előfizetéses szolgáltatásával (mobiltelefon, vezetékes telefon előfizetés, Internet, vagy T-HomeTV előfizetés) rendelkező előfizető számára biztosított.

ISDN30 szolgáltatással rendelkező Előfizetők, a szolgáltatás speciális jellemzői miatt, e szolgáltatás kapcsán nem rendelhetik meg a Szuperszerviz telefonos v. helyszíni, kiszállásos hibaelhárítási szolgáltatását.

Magyar Telekom Nyrt. előfizetéssel nem rendelkező, vagy a Magyar Telekom Nyrt. ISDN 30 szolgáltatásával rendelkező ügyfelek csak helyszíni szolgáltatást vehetnek igénybe, azonnali helyszíni készpénzes v. bankkártyás fizetés mellett.

Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatással rendelkező Előfizetők lejárt számlatartozás esetén nem vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Ennek ellenőrzése a megrendelés rögzítése előtt, minden esetben, megtörténik.

Nagy értékű eszköz:

Nagy értékű eszköznek minősül az az eszköz, amelynek nettó érték meghaladja az 50 000 Ft-ot.

Elérhetőség:

Magyar Telekom előfizetők részére ingyenesen hívható 1422-es rövidített hívószámom, minden további szolgáltató helyi tarifával hívható 1422-es rövidített hívószámon.

A Szuperszerviz Központot a Magyar Telekom Nyrt. általános ügyfélszolgálati számairól, igény esetén, kezelői átkapcsolással is elérhető.

Nyitva tartás:

A Szuperszerviz telefonos távsegítség és helyszíni hibaelhárítási szolgáltatása munkanapokon 8-22 óra, munkaszüneti napokon 10-16 óra között érhető el. Ünnepeken csak a hibák bejelentésére van lehetőség, sem telefonos, sem helyszíni hibaelhárítási szolgáltatást nem nyújt a Szolgáltató.

2. sz. melléklet: Díjszabás

Szuperszerviz telefonos és helyszíni szolgáltatási díjai

Telefonos hibaelhárítási szolgáltatások	Nettó díj	Bruttó díj (27%)
1. kategória Alap beállítások (jellemzően mobil készüléknél) Szolgáltatáshoz nem kapcsolható készülékbeállítások, készülék kihangosítása, PIN kód módosítása, kikapcsolása, headset használata (párosítás, automatikus válasz), hívásprofilok beállítása	260 Ft	330 Ft
2. kategória: Átlag 5 percen belül elvégezhető munkák Levelezőprogram-beállítások számítógépen, alkalmazás telepítése telefonra, internetkapcsolat beállítása számítógépen	606 Ft	770 Ft
3. kategória Átlag 10 percen belül elvégezhető munkák Böngészőbeállítások, internetprotokoll-hibák, hardvereszközök beállítása, egyéb eszközök (pendrive, külső merevlemez, okostelefon, PDA) illesztése, digitális fényképezőgép és videokamera csatlakoztatása a PC-hez, adatok átmásolása	1 000 Ft	1 270 Ft
4. kategória Átlag 20 percen belül elvégezhető munkák Operációs rendszer és driver frissítése, hálózati eszközök beállítása, mobiltelefon beállítása modemként számítógépen, internetkapcsolat beállítása, router készülékek alapbeállítása (kapcsolat beállítás, user/pass beírása), GPS-szoftverek telepítése beállítással	1 803 Ft	2 290 Ft
5. kategória Átlag 30 percen belül elvégezhető munkák Szinkronizációs program beállítása (iTunes, Kies, OVI), tűzfalprogramok telepítése beállítással, vírusirtók telepítése beállítással, összetettebb szoftverbeállítások, biztonsági beállítások	3 118 Ft	3 960 Ft
6. kategória 30 percnél hosszabbmunkák Router készülékek konfigurálása (WLAN, VPN, portműveletek), adatmentés telefonról PC-re, komplett szoftverek telepítése, vírusirtás, VPN-szoftverek telepítése beállítással, Digitális Otthon-eszközök konfigurálása, felhasználási tanácsok	3 819 Ft	4 850 Ft

Helyszíni hibaelhárítási szolgáltatások	Nettó díj	Bruttó díj (27%)
30 perc helyszíni munkavégzés kiszállással együtt (az ország egész területén)	6 457 Ft	8 200 Ft
30 perc helyszíni munkavégzés sürgősségi kiszállással (3 órán belül) együtt (az ország egész területén)	9 441 Ft	11 990 Ft
Minden további megkezdett 30 perc munkaidő	2 598 Ft	3 300 Ft

Kategória	Helyszíni hibaelhárítási szolgáltatások
30 percen belül elvégezhető munkák	PC-diagnózis, hibabehatárolás javítási ajánlattal, e-mail beállítás, internetkapcsolat beállítása, periféria illesztés, hardverelemek cseréje (tápegység, memória stb.), protokollhibák elhárítása
60 percen belül elvégezhető munkák	routerkonfigurálás, PC illesztése meglévő hálózatba (1 gép esetén)
120 percen belül elvégezhető munkák	operációs rendszer telepítése, irodaszoftverek telepítése, PC illesztése meglévő hálózatba (max. 3 gép esetén), PC-nagytakarítás (vírusirtás, kémprogram eltávolítása, koszmentesítés)
180 percen belül elvégezhető munkák	operációs rendszer telepítése (meglévő gép esetén a gép eredeti/korábbi adatainak visszaállításával, installációs lemezzel rendelkező szoftverek visszatelepítésével)

Szuperszerviz havidíjas csomagok

Szuperszerviz alap csomag	12 hónap alatt igénybe vehető hibaelhárítások száma / díja
Csomagban foglalt helyszíni hibaelhárítások száma	1 db
Csomagban foglalt telefonos távsegítség száma	korlátlan
Csomag havi díja	nettó 1 200 Ft (bruttó 1 524 Ft)

Szuperszerviz komfort csomag	12 hónap alatt igénybe vehető hibaelhárítások száma / díja
Csomagban foglalt helyszíni hibaelhárítások száma	3 db
Csomagban foglalt telefonos távsegítség száma	korlátlan
Csomag havi díja	nettó 2 400 Ft (bruttó 3 048 Ft)

Szuperszerviz prémium csomag	12 hónap alatt igénybe vehető hibaelhárítások száma / díja
Csomagban foglalt helyszíni hibaelhárítások száma	6 db
Csomagban foglalt telefonos távsegítség száma	korlátlan
Csomag havi díja	nettó 4 000 Ft (bruttó 5 080 Ft)

Szuperszerviz Alap és Komfort szolgáltatás kártyák díjai

	Jellemzők	Bruttó díj
Szuperszerviz Alap szolgáltatáskártya	Beállítás, beüzemelés telefonon és interneten <ul style="list-style-type: none"> ▪ Levelező programok és internet kapcsolatok beállítása ▪ Vezeték nélküli hálózati eszközök konfigurálása ▪ Vírusirtó és tűzfal programok telepítése és beállítása ▪ Tanácsadás otthoni hálózatok kialakításához 	3990 Ft
Szuperszerviz Komfort szolgáltatáskártya	Beállítás, beüzemelés helyszíni kiszállással <ul style="list-style-type: none"> ▪ Internet és levelezés beállítása ▪ Routerek (WiFi) és hálózati eszközök beállítása ▪ Számítógépes programok telepítése, beállítása ▪ Digitális Otthon és multimédiás megoldások kialakítása 	6390 Ft

