

Szuperszerviz Komfort szolgáltatás A vásárló otthonában

Vevők által igénybe vehető szolgáltatások helyszíni segítség esetén (A kártya egy alkalommal felhasználható 30 perces helyszíni sikeres munkavégzésre (48 órán belüli kiszállással az ország egész területén) vonatkozik és a vásárlástól számított 12 hónapig használható fel):

- Levelező program beállítások számítógépen, Alkalmazás telepítése telefonra, internet kapcsolat beállítása számítógépen
- Böngésző beállítások, Internet protokollhibák, hardver eszközök beállítása, egyéb eszközök pendrive, külső merevlemez, okostelefon, PDA illesztése,
- Digitális fényképezőgép és videokamera csatlakoztatása a PC-hez, adatok átmásolása
- Operációs rendszer és driver frissítés, hálózati eszközök beállítása, Mobiltelefon beállítása modemként számítógépen – internet kapcsolat beállítása, Router készülékek alapbeállítása (kapcsolat beállítás, user/pass beírása, GPS szoftverek telepítése, beállítása
- Szinkronizációs program beállítás (iTunes), Tűzfalprogramok telepítése beállítással, Vírusirtók telepítése beállítással, Összetettebb szoftverbeállítások, biztonsági beállítások
- PC diagnózis, hibabehatárolás, e-mail beállítás, Internet-kapcsolat beállítása, periféria illesztés, HW elemek cseréje (tápegység, memória, stb.), protokoll hibaelhárítása

(További szolgáltatások igénybevétele esetén a Szuperszerviz helyszíni hibajavítási szolgáltatás díjai az irányadóak, www.szuperszerviz.hu)

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 Komfort kártyán található aktiváló kódot.
- 3) Mondja el szakértőnknek milyen informatikai probléma miatt kéri segítségét és egyeztessenek időpontot, amikor szakértőnket otthonában fogadni tudja.

Általános Vállalási Feltételek (ÁVF)

A Szuperszerviz Komfort szolgáltatás csomagban foglalt, telefonon igényelhető 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 a Vevő otthonában 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 helyszíni 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 helyszíni hibaelhárítási igényeket, az egyedi megrendelési kód (továbbiakban: **Aktiváló Kód**) beazonosítását követően munkanapokon 8 óra és 22 óra között, hétvégén 10 óra és 18 óra között, az előre egyeztetett időpontokban végzi el. Telekom a sikeres időpont egyeztetés után, egyedi megrendelési számmal/egyedi megrendelési kóddal azonosítva visszaigazolja, és visszakövethető módon, elektronikus eljárással rögzíti a megrendelést. Telekom a megrendelésekről és elvégzett munkákról nyilvántartást vezet, és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi.

Telekom a megrendelést követően, a Vevővel egyeztetett időpontban a helyszínen megkezdheti a probléma megoldását. Amennyiben a Vevővel előzetesen egyeztetett időpontban a Telekom képviselője nem tud a megadott hibaelhárítási helyszínre bejutni, úgy egy értesítési nyomtatvány eredeti példányán tájékoztatja Vevőt a helyszíni kiszállás következő időpontjáról, illetve az időpont-egyeztetés lehetőségéről, a kiszállási díj felszámítása mellett.

A Vevő garantálja, hogy jogosult a készülékén vagy adathordozóján a megrendelt Komfort szolgáltatás kivitelezésére és igénybevételére, valamint rendelkezik az esetlegesen felhasználásra kerülő, szerzői jogi védelem alatt álló tartalmak használatához szükséges engedéllyel. 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. Vevő vállalja továbbá, hogy biztosítja azon kiegészítő termékeket (pl. csatlakozók, kábelek, szoftverek, stb.) amelyek a Komfort szolgáltatás igénybevételéhez szükségesek.

Abban az esetben, ha olyan beavatkozás válik szükségessé, mely a Vevő tulajdonában lévő számítógép hardver- és szoftverkonfigurációjában olyan változtatásokat eredményezne, amelyek érinthetik a berendezésre, illetve alkatrészeire vonatkozó garanciát is, a Telekom csak a Vevő tájékoztatása mellett és annak hozzájárulásával végzi el a munkálatokat. Amennyiben Vevő ehhez nem járul hozzá –s ezt a munkalapon írásban igazolja – a javítás elvégzéséhez, Telekom jogosult lezárni a hibajavítási megrendelést.

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, melyet bizalmasan kezel. A Telekom a személyes adatok kezelését csak a személyes adatok védelméről és közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. számú törvény figyelembevételével végzi.

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 használójának magatartására 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 szakszervezekről 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-mail-ben) 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 fellebbezési szervhez vagy az illetékes bírósághoz jogorvoslatért fordulni.