



# 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.

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

### 3.1. 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.

## 4. Adatvédelemre vonatkozó rendelkezések

### 4.1. 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.

### 4.2. 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](http://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

\*hatályba lépés dátuma: 2018. április 1.-től



## 2. SZ. MELLÉKLET: DÍJSZABÁS

### Prémium Help Desk szolgáltatási díjai:

Telefonos és távsegítség hibaelhárítási és tanácsadó szolgáltatások	Nettó díj	Bruttó díj (27%)
<b>1. kategória</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Szolgáltatáshoz nem kapcsolható készülék beállítások (PI. PIN módosítás, ki/bekapcsolás, csengőhang beállítás, hívásátírányítás)</li> <li>▪ Alkalmazás telepítése mobiltelefonra (online áruházból közvetlen készülékre letölthető)</li> <li>▪ PC internet kapcsolat beállítás/csatlakozási ikon létrehozás (Windows, MAC, Linux PPPoE)</li> <li>▪ Meglévő Wlan Hálózatra készülék csatlakoztatás és/vagy elfelejtetés, jelszó PC-ből kinyerése (ismert adatok esetén) (mobil, táblagép, laptop, smart TV)</li> <li>▪ Telefon/tablet hotspot bekapcsolás egy eszköz csatlakoztatásával</li> <li>▪ Perifériák csatlakoztatása mobiltelefonhoz/táblagéphez (okos óra, bluetooth eszközök, stb.)</li> <li>▪ TV készülék beállítás (hangolás, smart funkció beállítás, forrás választás)</li> <li>▪ Böngésző programok beállításai (Plugin engedélyezés, tiltás, telepítés, cookie-k, cache, jelszavak kezelése, stb.)</li> <li>▪ Hálózati kártya letiltás/engedélyezés/módosítás</li> <li>▪ E-mail/levelező program beállítása (postafiók beállítása, módosítása), postafiókként</li> <li>▪ Online portálokra regisztráció, jelszó visszaállítás, azon történő egyszerű beállítások (market, Facebook, e-mail, TV GO, HBO GO, felhő szolgáltatások (cloud))</li> <li>▪ TV GO összerendelés</li> <li>▪ Szakmai tanácsadás</li> </ul>	1.181,-Ft	1.500,- Ft
<b>2. kategória</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Internet protokollhibák (TCP/IP beállítás, Hálózati kártya konfigurálás pl.: Dinamikus IP,Fix IP, IPV4, IPV6)</li> <li>▪ Számítógépes perifériák szoftveres telepítése, frissítés</li> <li>▪ Új mobil eszköz (tablet, telefon) beüzemelése. A használathoz szükséges fiók létrehozás/beállítása</li> <li>▪ Hardver eszközök, multimédiás eszközök beállítása/ellenőrzése/illesztése/telepítés (hálókártya, hangkártya, wlan adapter, nyomtató, webkamera, pendrive, külső merevlemez, egyéb eszközök, stb.)</li> <li>▪ GPS programok beállítások telefonokon (telepítés, törlés, program működés)</li> <li>▪ Dokumentum típusú tartalom konvertálás/szerkesztés (kép, pdf, doc stb..)</li> <li>▪ Multimédiás szoftverek beállítása, lejátszók, stb.</li> <li>▪ Szolgáltatói tulajdonú eszközök teljes konfigurációja (PPPOE, Wi-Fi)</li> <li>▪ Wlan beállítás (konfigurációs beállítások, jelszó kiolvasás routerből és csatlakoztatás egyben) mindegy, hogy szolgáltatói tulajdonú vagy saját eszköz</li> <li>▪ E-mail/levelező program beállítások egyedi beállítások (szabályok, mappa szerkezet, identitás, stb.)</li> <li>▪ Mobiltelefon beállítása modemként számítógépen - Internet kapcsolat beállítása</li> <li>▪ Program telepítés + beállítás (böngésző, felhő alkalmazások, levelező, skype, open office, stb.)</li> <li>▪ Korábban telepített szoftverek frissítése, aktiválása (böngésző, vírusirtó, stb.)</li> <li>▪ Korábban már működő mobilinternet eszközök telepítése/beállítás</li> <li>▪ Multimédiás tartalmak kezelése (video, kép fel/letöltése online felületről, felhő szolgáltatás)</li> </ul>	2.362,- Ft	3.000,- Ft
<b>3. kategória</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ügyféltulajdonú tulajdonú router beállítás (pppoe, wifi, VPN, port forward, stb.) full service egy hívásban</li> <li>▪ PC karbantartás/vírusirtás (CCleaner, Windows Doctor, Windows Defender, Adaware, stb.)</li> <li>▪ Játék konzol beüzemelése</li> <li>▪ Szolgáltató tulajdonú HGW beállítás elvégzése/módosítás (pppoe és Wi-Fi-n kívül minden más)</li> <li>▪ Levelező program postafiók archiválása, mentése, adatfájlok kezelése</li> <li>▪ Mobiltelefon/tablet szinkronizációs program telepítés, beállítás (Android, IOS, stb..)</li> <li>▪ Tűzfalprogramok telepítése beállítással</li> <li>▪ Vírusirtók ill. tűzfalprogramok telepítése beállítással</li> <li>▪ Komplet szoftverek telepítése (Office, stb.)</li> <li>▪ VPN szoftverek telepítése, beállítása</li> <li>▪ Egyéb, összetettebb szoftverek telepítése, beállítása</li> <li>▪ Adat másolás külső tárolóról/tárolóra (pendrive, külső merevlemez, dvd írás, mobil eszközök, videokamera, fényképezőgép)</li> <li>▪ Multimédiás tartalmak konvertálás (zene,video, csengőhang)</li> </ul>	3.543,- Ft	4.500,- Ft