

PCMENTOR.HU

Általános vállalási feltételek
2012. február

A szolgáltató adatai

Budaváry Tamás,

Székhely: 1027 Budapest, Ganz utca 5-7

Adószám: 60347921141

Bankszámlaszám: 1600006-00000000-40091264

Telefonszám: 06-20-249-74-65

Internetes honlap címe: <http://www.pcmentor.hu>

1. A szerződés tárgya

PCMENTOR (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 PCMENTOR Díjszabás) tartalmazza.

A PCMENTOR szolgáltatás keretében a szakértők helyszíni vagy interneten keresztül problémamegoldást, (továbbiakban: informatikai hibaelhárítást), biztosítanak számítógépekkel, számítástechnikai eszközökkel, valamint az Internet beállításával, biztonságos használatával kapcsolatos segítséget nyújtanak, továbbá informatikai megoldások optimalizálásához, a digitális otthon megteremtéséhez, valamint a Megrendelő igénye esetén IT eszközöket/szoftvereket értékesítenek.

2. Szolgáltatások

A Szolgáltató, PCMENTOR néven kínált hibaelhárító és tanácsadó szolgáltatása, az informatika következő főbb területeit öleli fel:

- Operációs rendszerekkel (Microsoft Windows98, Microsoft Windows XP és Microsoft Vista, Windows 7 bármely verziója) összefüggő telepítési, beállítási frissítési, és hibaelhárítási feladatok elvégzése.

- 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 használathoz szükséges beállítások elvégzése.

- Irodai szoftverek telepítése, frissítése, beállítása, használati tanácsok adása, 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 vezeték nélküli 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.

Szolgáltató, a Megrendelő által telefonon bejelentett probléma jellege és a Megrendelő igénye alapján, helyszíni vagy 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 a Megrendelőt.

A megrendelt szolgáltatástól függően Szolgáltató a következő formában nyújtja szolgáltatásait:

2.1. Térítéses, helyszíni informatikai hibaelhárítás

Szolgáltató a hétköznap, 8 órától 20 óráig telefonos diszpécserszolgálatot biztosít, amit a 06-20-249-74-65 számon a megrendelők szolgáltatási igényeinek fogadására. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által bejelentett helyszíni hibaelhárítási igényeket munkanapokon 0 óra és 24 óra között, hétvégén 0 óra és 24 óra között, az előre egyeztetett időpontokban végzi el.

Szolgáltató a megrendelő telefonos megkeresését követően, sikeres időpont egyeztetés, és a szolgáltatás várható díjának egyeztetése után, egyedi megrendelési számmal azonosítva szóban visszaigazolja, és visszakövethető módon, elektronikus eljárással 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 (Budapesten) – 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 szakszervizekről 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 a javítás elvégzéséhez a Megrendelő nem járul hozzá – s ezt a munkalapon írásban igazolja, a Szolgáltató jogosult kiszállási díj felszámítása mellett lezárni a

hibajavítási megrendelést.

2.2. Térítéses IP hálózaton keresztüli informatikai hibaelhárítás

Szolgáltató a hétköznap, 8-tól 20 óráig telefonos diszpécsterszolgálatot biztosít, a 06-20-249-74-65-ös számon a Megrendelők szolgáltatási igényeinek fogadására. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által bejelentett távsegítséggel megoldható hibaelhárítási igényeket, munkanapokon 0 óra és 24 óra között, hétvégén 0 óra és 24 óra között, a szolgáltatás várható díjának egyeztetése, és annak, Megrendelő általi szóbeli elfogadását követően, a legrövidebb időn belül elkezd.

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 használni.

A Szolgáltató tiszteletben 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 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 végez.

3.2. Adatkezelés abban az esetben, ha a számítógépet, vagy adathordozót be kell szállítani a szervizbe

Szolgáltató a javítás során lementi az ügyfél teljes merevlemezét, memóriakártyáját, pendriveját egy központi adattároló merevlemezre reklamációkezelés, esetleges adatvesztés elkerülése céljából. Ezeket az adatokat egy hónapig, vagy az igény elévüléséig tárolja. Az adatok a szolgáltató általi bármilyen egyéb célú felhasználása nem megengedett. Ezen adatok vonatkozásában a szolgáltató szakembereit időben korlátlan titoktartási kötelezettség terheli.

3.3. 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 hónapig, 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 szakemberei amennyi a hibaelhárítás teljesítése érdekében feltétlenül szükséges. Ezen adatok vonatkozásában a szolgáltató szakembereit időben korlátlan titoktartási kötelezettség terheli.

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

4. Informatikai eszközök, berendezések, és kiegészítők forgalmazása

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, a PCMENTOR szolgáltatás keretében lehetőség van fenti eszközök megrendelésére. Az eszközök árára vonatkozó információt Megrendelő a 2.1. pontban megadott hívószámon kérhet, illetve a www.pcmmentor.hu weboldalon.

A megrendelt eszközöket és kiegészítőket a PCMENTOR kiszállítja (kiszállási díj felszámolása mellett) és igény esetén, üzembe helyezi azokat.

A beszerelt eszközök tekintetében, Megrendelő igénye esetén, a Szolgáltató helyszíni, térítéses szervizszolgáltatást is ellát.

5. Informatikai eszközök, asztali és hordozható számítógépek garanciája

5.1 Garanciális feltételek

Az általunk forgalmazott termékekre alapesetben 12 hónap garanciát biztosítunk, bizonyos termékeknél ettől a gyártó eltérhet (vállalhat rá több évet is).

Külön jótállási jeggyel nem rendelkező termékek esetében vállaljuk a törvényi vagy a gyártók által lehetővé tett garanciális időszak alatti garanciális ügyintézkést mely telephelyünkön érvényesíthető. Ilyen esetekben a garancia érvényesítéséhez hozza magával a hibás termék minden tartozékát, valamint az általunk kiállított számlát, vagy annak másolatát, mellyel igazolja a vásárlás tényét.

Azon esetekben, amikor az adott termék gyártója vállalja a garanciát és végzi a garanciális szervizelést, a gyártó által kiállított, hitelesített garanciajegyet mellékelünk. A garanciajegy tartalmazza a garancia idejét és a garanciális szervizek elérhetőségét.

Szoftvereknél kizárólag az adathordozókra (CD, floppy lemez) és csak abban az esetben vonatkozik cseregarancia, amennyiben azok nem olvashatók.

Garanciális meghibásodás esetén törekszünk a termék javítását vagy cseréjét a hiba bejelentésétől, illetve a hibás termék ügyfélszolgálatunkra (1027 Budapest, Ganz utca 5-7) történő eljuttatását követően 15 napon belül elvégezni.

Lehetőség van arra is, hogy házhoz menjünk, elhozzunk Öntől a meghibásodott alkatrészt, javítás / csere után visszaszállítjuk, és be is üzemeljük, ebben az esetben 2 munkaórát számolunk fel.

5.2 A garancia érvényét veszti a következő esetekben:

- Szakszerűtlen kezelés, beszerelés, telepítés okozta károk.
- A terméken fizikai-, látható sérülés van (törés, nem gyári hibából eredő égés vagy olvadás, beázás).
- Nem rendeltetésszerű használat. Nem rendeltetésszerű használatnak minősül a termék gyári beállításait meghaladó teljesítményen történő használat (túlhajtás), a termék specifikációjában megadott paramétereket meghaladó mechanikai és elektromos terhelés illetve egyéb nem a célnak való felhasználás.
- Helytelen tárolás, elemi kár okozta meghibásodás.
- Amennyiben a terméken szervizünkön kívül javítást, vagy módosítást végeznek (felhasználó, egyéb szakszerviz)
- A garancia nem érvényes abban az esetben, ha az adott termék a felhasználó hardver- és szoftverkörnyezetében nem működik (nem kompatibilis), de az szervizünk tesztje alapján rendeltetésszerűen működik.
- 2.000 (kettőezer) Ft bevizsgálási díjat számítunk fel, ha a javítás során szervizünk a bejelentett hibát nem tapasztalja (a termék rendeltetésszerűen működik), vagy garanciát kizáró ok áll fenn.

Az eladó szavatossági és jótállási felelősségére a Ptk-ban és a 49/2003. (VII.30.) GKM rendeletben foglaltak az irányadóak.

6. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

A PCMENTOR szolgáltatásait bárki igénybe veheti, ehhez nem szükséges, hogy a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álljon.

7. Szolgáltatás nyújtás helye és ideje, területi hatály

A PCMENTOR helyszíni hibaelhárítási szolgáltatásai Budapesten, és Budapest vonzáskörzetében érhető el.

A távsegítség hibaelhárítási szolgáltatás a világon bárhol elérhető.

8. Díjak és megfizetésük

A Szolgáltató, PCMENTOR helyszíni vagy távsegítség hibaelhárítási szolgáltatása, sikerdíjas szolgáltatás, így Szolgáltató csak sikeres, a Megrendelő által írásban vagy szóban elfogadott sikeres hibaelhárítást követően jogosult számlázni. A PCMENTOR szolgáltatások mindenkorai árait jelen ÁVF 2. számú melléklete tartalmazza.

A Szolgáltató a helyszínen elvégzett munkálatok díját, az ÁVF 2. számú mellékletében meghatározott díjtáblázat szerint, a Szolgáltató munkatársa által 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. A munkalap aláírásával a Megrendelő hozzájárul, hogy a szolgáltatás ellenértékét a helyszínen kifizeti a Szolgáltató munkatársának.

Internetes távsegítség esetén Megrendelő a Szolgáltató telefonos munkatársának előzetes szóbeli tájékoztatása alapján, a sikeres segítségnyújtást követően, szóbeli nyilatkozatával fogadja el a számlázásra kerülő összeget, és ezt 10 munkanapon belül átutalja a Szolgáltatónak.

Nagy értékű eszközök vásárlása esetében a Megrendelő a helyszíni kiszállás során, szerződésben rögzített mértékű előleget köteles fizetni Szolgáltató megbízott munkatársának, melyet akár készpénzben, akár, előzetes kérés alapján, átutalással fizethet meg.

9. 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.

A Szolgáltató saját tevékenységéért 7 nap 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.

10. Reklamációk, viták rendezése

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

Telefonon: 06-20-249-74-65

Email cím: info@pcmentor.hu

Szolgáltató köteles a reklamációt a bejelentéstől számított 20 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 további 10 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni.

A Szolgáltató és a Megrendelő arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkori figyelembevételével lehetőleg 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 az illetékes bírósághoz jogorvoslatért fordulni.

11. Egyéb

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

12. Mellékletek

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

1. sz. melléklet: Fogalom meghatározások

PCMENTOR szolgáltatás:

Térítéses helyszíni és interneten keresztüli informatikai tanácsadó és hibaelhárítási szolgáltatás.

Ügyfél:

Minden Magyarországi természetes, vagy jogi személy.

Elérhetőség:

A PCMENTOR szolgáltatások a következő telefonszámon rendelhetőek meg, a hét minden napján (szombat, vasárnap is) reggel 8 órától este 20 óráig:

06-20-249-74-65

Nyitva tartás:

A PCMENTOR távsegítség és helyszíni hibaelhárítási szolgáltatása munkanapokon, hétvégén és munkaszüneti napokon is 8 - 20 óráig érhető el.

2. sz. melléklet: Díjszabás

PCMENTOR távsegítség és helyszíni szolgáltatási díjai:

Helyszíni hibaelhárítási szolgáltatások

Hétköznap nappal (08:00 - 20:00)

az első óra: 7 000 Ft
az első óra után 30 percenként: 3 500 Ft

Hétféje és ünnepnap (08:00 - 20:00 óráig)
az első óra 9 000 Ft
az első óra után 30 percenként 4 500 Ft

Sürgősségi kiszállási díj Budapesten (2 órán belül): + 3 000 Ft

Távoli hibaelhárítási szolgáltatások interneten keresztül

Hétköznap nappal (08:00 - 20:00)
az első fél óra 3 000 Ft
az első fél óra után fél óránként 2 000 Ft

Hétféje és ünnepnap (08:00 - 20:00)
az első fél óra 4 000 Ft
az első fél óra után fél óránként 2 000 Ft

Kiszállási díj

Budapest egész területén ingyenes. Halásztelek 1 000 Ft. Pomáz 1 000 Ft.
Szigetszentmiklós 1 000 Ft. Szentendre 1 000 Ft. Dunaharaszti 1 000 Ft. Budakalász 1 000 Ft.
Gyál 1 000 Ft. Üröm 1 000 Ft. Vecsés 1 000 Ft. Pilisborosjenő 1 000 Ft. Pécel 1 000 Ft.
Solymár 1 000 Ft. Kistarcsa 1 000 Ft. Nagykovácsi 1 000 Ft. Nagytarcsa 1 000 Ft.
Budakeszi 1 000 Ft. Csömör 1 000 Ft. Budaörs 1 000 Ft. Dunakeszi 1 000 Ft. Érd 1 000 Ft.

Kiszállási díj (amennyiben a Megrendelővel előzetesen egyeztetett időpontban a szolgáltató képviselője nem tud az megadott hibaelhárítási helyszínre bejutni, illetve ha a Megrendelő a helyszínen mégsem kéri a helyszíni hibajavítást):

7 000 Ft

Kiszállási díj (hardver, illetve szoftver házhoz szállítása esetén, kivéve, ha beállítást, telepítést, beszerelést is kér, mert akkor a mindenkor helyszíni hibaelhárítási díjak a mérvadóak):

7 000 Ft

Adatmentés

Meghibásodástól függően: 200 Ft - 20 000 Ft / GB
Amennyiben nem kéri az adatmentést: 7000 Ft

Egyéb

A helyszíni kiszállásnál a számlázás az első megkezdett órában 60 perces egységekben történik, a második órától 30 perces egységekben.

Az internetes távsegítségénél a számlázás 30 perces egységekben történik.

Magánszemélyeknek maximum 3 órát számlázunk számítógépenként.

A feltüntetett árak bruttó árak.