

EnterHelp Általános vállalási feltételek

A szolgáltató adatai

A Szolgáltató neve: EnterNet 2001 Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

A Szolgáltató rövidített neve: EnterNet 2001 Kft.

A Szolgáltató székhelye: 1134 Budapest, Váci út 19. Postacíme: Budapest, 1550 Pf. 104

Az Ügyfélszolgálati Iroda címe: 1134 Budapest, Váci út 19.

- telefonszáma: +36 (1) 888-2001, 1 888-2088

- telefaxszáma: +36 (1) 888-2099

- elektronikus levélcíme: support@co.enternet.hu, enterhelp@enternet.hu

1. A szerződés tárgya

Az Enternet 2001 Kft Szolgáltató Központja (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 EnterHelp Díjszabás) tartalmazza.

Az EnterHelp szolgáltatás keretében a szakértők telefonon keresztüli 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, valamint a Megrendelő igénye esetén IT eszközöket/szoftvereket értékesítenek.

2. Szolgáltatások

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

- Operációs rendszerekkel (Microsoft Windows98, Microsoft Windows XP és Microsoft Vista bármely verziója) 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,(IP Soho)
- 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,
- Multimédiás eszközök telepítése, beállítása
- Mobil és vezetékös 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,
- Teljes körű szaktanácsadás az Enternet 2001 Kft 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, telefonon keresztül informatikai hibaelhárításra tesz javaslatot.

A megrendelt szolgáltatástól függően Szolgáltató a következő formában nyújtja szolgáltatásait:

2.1. Térítéses, telefonon keresztüli informatikai hibaelhárítás

Szolgáltató a hét minden napján, 8:00-22:00-ig telefonos szolgálatot biztosít az 1 888-2088 vagy átkapcsolással az 1 888-2001 számon a Megrendelők szolgáltatási igényeinek fogadására. Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által bejelentett telefonos segítséggel megoldható hibaelhárítási igényeket, 8 óra és 22 óra között, a szolgáltatás várható díjának egyeztetése, és annak, Megrendelő általi elfogadását követően, azonnal megkezd.

3. Adatvédelemre vonatkozó rendelkezések

3.1. Személyes adatok kezelése

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

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 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 végez.

A Szolgáltató az EnterHelp szolgáltatással összefüggésben jogosult az Enternet 2001 Kft. által tárolt adatokat felhasználni.

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

A Megrendelőnek a Szolgáltató által üzemeltetett webshop oldalán (webshop.enternet.hu) keresztül, a Szolgáltató mindenkor kínálatában (webshop) található eszközök megrendelésére van lehetősége. Az eszközök árára vonatkozó információt a Megrendelő az EnterHelpen keresztül vagy a webshop oldalán kérhet.

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

5. A szolgáltatás igénybevételének feltételei

Az EnterHelp szolgáltatásait 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.

6. Szolgáltatás nyújtás helye és ideje

Az EnterHelp telefonos távsegítség szolgáltatása a Szolgáltató teljes szolgáltatási területéről, illetve a mobil szolgáltatásokhoz kapcsolódó szolgáltatások esetén, területi korlátozások nélkül vehető igénybe.

7. Díjak és megfizetésük

7.1. A Szolgáltató, EnterHelp telefonos hibaelhárítási szolgáltatása, sikerdíjas szolgáltatás, így Szolgáltató csak sikeres, a Megrendelő szóbeli nyilatkozatával elfogadott sikeres hibaelhárítást követően jogosult számlázni.

Az EnterHelp szolgáltatások mindenkorit 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 EnterHelp, jelen ÁVF-ben megadott weboldalán érhető el, a hatályba lépés dátumával kiegészítve.

7.2. Telefonos távsegítség esetén a Megrendelő a Szolgáltató telefonos munkatársának előzetes szóbeli tájékoztatása alapján, a sikeres segítségnyújtást követően, a Megrendelő szóbeli rögzített nyilatkozatával fogadja el a számlázásra kerülő összeget, továbbá a Megrendelő hozzájárul, a szolgáltatás ellenértékének, az általa megadott ügyfélszám alapján azonosítható, előfizetői szolgáltatás számláján történő számlázására.

7.3 A Szolgáltató felelőssége a tényleges kárra vonatkozóan is csak felróhatóság esetében áll fenn, a Szolgáltató felelősségi köre nem terjed ki a Megrendelőnél esetlegesen felmerülő kárra, abban az esetben, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy a késedelem elkerülése, illetve a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható. Továbbá egyértelműen bizonyítható a Megrendelő önkezdése által okozott káresemény. Felek kijelentik, hogy a díjazás mértéke jelen felelősség kizárásának elfogadása mellett került megállapításra.

A beavatkozás során előforduló, adatvesztés, rendszerösszeomlás, illetve hardver meghibásodás miatt a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

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, a szoftverekért felelősséget nem vállal.

7.4 Az értékesített eszközök/készülékek vonatkozásában a Szolgáltató átadja a eszközök/készülék jótállási-jegyét és/vagy jótállási feltételeit. A jótállás ideje, feltételei a jótállási jegyben 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, 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, írásban (fax, postai levél) fordulhat a Szolgáltató alábbi ügyfélkapcsolati pontjaihoz:

Enternet Ügyfélszolgálat:

- 1134 Budapest, Váci út 19.
- Email cím: enterhelp@enternet.hu
- Fax: 1 888-2099

Reklamációjával, személyesen, a Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulhat.

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 további 15 napon belül a vizsgálat eredményéről írásban értesíteni.

A Szolgáltató és a Megrendelő arra törekszik, hogy együttműködésük keretében a kapcsolatukból eredő jogvitákat egymás érdekeinek mindenkor 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

Mellékletek

1. sz. melléklet: Fogalom meghatározások

EnterHelp szolgáltatás:

Térítéses telefonos informatikai és telekommunikációs tanácsadó és hibaelhárítási szolgáltatás.

Ügyfél:

EnterHelp ügyfél lehet bármely az Enternet 2001 Kft valamely előfizetéses szolgáltatásával rendelkező előfizető.

Enternet 2001 Kft szolgáltatással rendelkező Előfizetők lejárt számlatartozás esetén nem vehetik igénybe a szolgáltatásokat.

A számlatartozás ellenőrzése a megrendelés rögzítése előtt, minden esetben, megtörténik.

Elérhetőség:

Az EnterHelp szolgáltatások a következő telefonszámokon rendelhetőek meg, a hét minden napján, a 8 órától 22 óráig:

888-2088-as számon az EnterHelp Központot általános ügyfélszolgálati számairól, igény esetén, kezelői átkapcsolással is elérhető. (888-2001)

2. sz. melléklet: Díjszabás

EnterHelp telefonos szolgáltatási díjai:

Telefonos hibaelhárítás szolgáltatások	Nettó díj	Bruttó díj
1. kategória: Átlag 5 percen belül elvégezhető munkák	400	500
2. kategória: Átlag 10 percen belül elvégezhető munkák	800	1000
3. kategória: Átlag 20 percen belül elvégezhető munkák	1600	2000
4. kategória: Átlag 30 percen belül elvégezhető munkák	3200	4000