

Általános Vállalási Feltételek

PC-DOKTOR - LUDMAN.HU

A szolgáltató adatai

Ludman Tamás *egyéni vállalkozó mérnök informatikus,*
Székhely: 1161 Budapest, Pálya utca 36. *(Ügyfeleket itt nem fogadunk!)*
Adószám: 66063094-1-42
Közösségi adószám: HU66063094
Bankszámlaszám: 11991119-80122380-00000000
Telefonszám: 06-30-414-3802
Internetes honlap címe: <http://www.Ludman.hu>

1. A szerződés tárgya

PC-DOKTOR (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 PC-DOKTOR Díjszabás) tartalmazza.

A PC-DOKTOR 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 PC-DOKTOR néven kínált hibaelhárító és tanácsadó szolgáltatása, az informatika következő főbb területeit öleli fel:

- Operációs rendszerekkel (Microsoft Windows bármely verziója és Linux) 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 számítógépek 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, kellékanyagok és perifériák értékesítése.

A Szolgáltató hétköznap 07 órától 21 óráig telefonos diszpécserszolgálatot biztosít a 06-30-414-3802 számon a Megrendelők szolgáltatási igényeinek fogadására.

A Szolgáltató a Megrendelő által telefonon, vagy e-mailben 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 a Szolgáltató a következő formában nyújtja szolgáltatásait:

2.1 Térítéses, helyszíni informatikai hibaelhárítás

A szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által bejelentett helyszíni hibaelhárítási igényeket az előre egyeztetett időpontokban végzi el.

A 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.

A Szolgáltató a megrendelésekről és elvégzett munkákról nyilvántartást vezet, és az adatkezelési szabályok betartásával azokat legalább egy évig megőrzi.

A Szolgáltató a megrendelést követően, a megrendelővel egyeztetett időpontban – sürgősségi kiszállás esetén a megrendeléstől számított 8 órán belül (Budapesten) - a helyszínen megkezdje a probléma megoldását.

Amennyiben a Megrendelővel előzetesen egyeztetett időpontban a Szolgáltató képviselője nem tud a megadott hibaelhárítási helyszínre bejutni, akkor az értesítési nyomtatványon 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 szakszervezekről 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

A Szolgáltató vállalja, hogy a Megrendelő által bejelentett távsegítséggel megoldható hibaelhárítási igényeket 08 és 20 óra között, a szolgáltatás várható díjának egyeztetése és annak, a Megrendelő általi szóbeli elfogadását követően, a legrövidebb időn belül elkezdje.

3. Adatvédelemre vonatkozó rendelkezések

3.1 Személyes adatok kezelése

A 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 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.

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

A Szolgáltató a javítás során lementheti az ügyfél teljes merevlemezét, memóriakártyáját, pendrive-ját egy központi adattároló merevlemezre reklamációkezelés, esetleges adatvesztés elkerülése céljából. Ezeket az adatokat egy hónapig, vagy az igény elévüléséig tárolhatja. 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 a Szolgáltató szakemberei, az ügyfél jóváhagyásával a probléma távoli elhárítására távmenedzselő szoftvert is alkalmazhatnak. A Szolgáltató, a távmenedzselő szoftver segítségével a Megrendelő jóváhagyását követően közvetlenül a Megrendelő számítógépén, vagy hálózati eszközein végzi el a hibaelhárítási feladatot.

A Szolgáltató a távsegítség nyújtás során a beszélgetést, valamint a teljes képernyőmozgást rögzítheti. A beszélgetésről, valamint a képernyőmozgásról készült felvételt Szolgáltató reklamációkezelés, illetve minőség ellenőrzési célból 1 hónapig, vagy az igény elévüléséig tárolhatja. A felvételek szolgáltató általi bármilyen egyéb célú felhasználása nem megengedett.

A szolgáltatást igénybe vevő 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 szakembere amennyi a hibaelhárítás teljesítése érdekében feltétlenül szükséges. Ezen adatok vonatkozásában a szolgáltató szakembereit időben korlátlan titoktartási kötelezettség terheli.

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

4. Informatikai eszközök, berendezések, és kiegészítők forgalmazása

A Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, a PC-DOKTOR szolgáltatás keretében lehetőség van számítástechnikai eszközök megrendelésére. Az eszközök árára vonatkozó információt a Megrendelő a 2.1. pontban megadott hívószámon kérhet, illetve a www.Ludman.hu weboldalon.

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

A beszerelt eszközök tekintetében a 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 a nagykereskedő által biztosított időtartamú garanciát biztosítunk.

Külön jótállási jeggyel nem rendelkező termékek esetében vállaljuk a törvényi vagy a gyártók által lehetővé tett garanciális időszak alatti garanciális ügyintézését, 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/DVD) 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 (1161 Budapest, Pálya utca 36.) 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.
- 5.000 (ötezer) 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 PC-DOKTOR szolgáltatásait bárki igénybe veheti, ehhez nem szükséges, hogy a Szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban álljon.

7. Szolgáltatás nyújtás helye és ideje, területi hatály

A PC-DOKTOR helyszíni hibaelhárítási szolgáltatásai Budapesten, és Budapest vonzaskörzetében érhető el.

A távsegítség hibaelhárítási szolgáltatás a világon bárhol elérhető.

8. Díjak és megfizetésük

A Szolgáltató, PC-DOKTOR helyszíni, vagy távsegítség hibaelhárítási szolgáltatása, sikerdíjas szolgáltatás, így Szolgáltató csak sikeres, a Megrendelő által írásban vagy szóban elfogadott sikeres hibaelhárítást követően jogosult számlázni. A PC-DOKTOR 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 a Szolgáltató megbízott munkatársának, melyet akár készpénzben 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.

A 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: 06-30-414-3802

E-mail cím: info@Ludman.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

PC-DOKTOR szolgáltatás:

Téritéses helyszíni és interneten keresztüli informatikai tanácsadó és hibaelhárítási szolgáltatás.

Ügyfél:

Minden Magyarországi és EU természetes, vagy jogi személy.

Elérhetőség

Telefonon:

A PC-DOKTOR szolgáltatása munkanapokon 07–21 óráig,
hétvégén, munkaszüneti napokon 08–20 óráig az alábbi telefonszámon érhető el:
06-30-414-3802

E-mailben:

info@ludman.hu címen 0-24 óra között érdeklődhet.

2. sz. melléklet: Díjszabás

PC-DOKTOR helyszíni és távsegítség szolgáltatás díjai

Helyszíni hibaelhárítási szolgáltatás költségei

Hétköznap nappal (07:00 – 21:00)

Munkadíj: 5.000,-Ft/óra

Kiszállási díj:

Budapest területén belül: 3.000,-Ft

kivéve Budapest XIV., XV., és XVI. kerületeiben *INGYENES* KISZÁLLÁS.

Budapest területén kívülre:

3.000,-Ft +200 Ft/km Budapest határtól Budapest határig a teljes útra

Hétfélig, ünnep- és munkaszüneti napokon (08:00 - 20:00 óráig)

Munkadíj: 7.500,-Ft/óra

Kiszállási díj:

Budapest területén belül: 4.500,-Ft

Budapest területén kívülre:

4.500,-Ft +200 Ft/km Budapest határtól Budapest határig a teljes útra

Sürgősségi kiszállás (24 órán belül)

Munkadíj: 7.500,-Ft/óra

Kiszállási díj:

Budapest területén belül: 4.500,-Ft

Budapest területén kívülre:

4.500,-Ft +200 Ft/km Budapest határtól Budapest határig a teljes útra

Távoli hibaelhárítási (interneten keresztül) szolgáltatás díjai

Hétköznap nappal (07:00 - 21:00)

Munkadíj: 3.000,-Ft/óra

Hétfélig, ünnep- és munkaszüneti napokon (08:00 - 20:00)

Munkadíj: 4.500,-Ft/óra

Sürgősségi munkadíj (24 órán belül): 4.500,-Ft/óra

Adatmentés

Meghibásodástól függően: 200,-Ft – 20 000,-Ft / GB

Amennyiben nem kéri az adatmentést: 5.000,-Ft

Egyéb

A számlázás minden esetben megkezdett órában, egész órás (60 perces) egységekben történik.

A megjavított / szervizelésre átvett készülékeket 6 hónap után megsemmisítjük, ha nem jelentkeznek érte.

Magánszemélyeknek maximum 4 órát számlázunk számítógépenként.

A feltüntetett árak bruttó árak (0% ÁFA-s) „alanyi adómentes” számlát adok.

Érvényes 2014. január 01-től visszavonásig.