

EMLÉKEZTETŐ
a 2016. szeptember 7-i BDSZ – Bestar Magyarország Kft. találkozóról

Helyszín, időpont: 1016 Budapest, Somlói út 51. (Mathias Corvinus Collegium) 17 óra és 18 óra intervallumban.

A találkozót a Bencés Diákszövetség tagjai kezdeményezték a Bencés (telefonos) Flotta Bestar Magyarország Kft. általi kezelésének kérdéseiről.

Előzmény: 2016. június 13-i dátummal a Bencés Flotta kezelését a Bencés Diákszövetség átadta a Bestar Magyarország Kft.-nek. Az átadás-átvétellel kapcsolatban számos kérdés merült fel, ezek megbeszélése volt a találkozó célja.

(Megjegyzés: volt már egy korábbi időpont is, de érdeklődés hiányában akkor nem jött létre a találkozó Dunaharaszttiban, a Bestar Magyarország Kft. irodájában.)

A Bestar Magyarország Kft. részéről jelen voltak:

- Gosztola Orsolya
- Sólyom Csaba

A Bencés Diákszövetség részéről jelen voltak:

- Deli Gergely
- Kovács Péter
- Szentirmay István
- Kincses János
- Juhász Norbert
- Szabó Barnabás (FB elnök)

Kötetlen beszélgetés formájában az alábbi kérdéseket beszélték meg a jelenlévők:

- A havi számlákhoz csatolt részletező, mely a Szolgáltatási Szerződésben „hívásrészletező”-nek van jelölve, a valóságban nem felel meg egy „hivatalos” hívásrészletezőnek, tartalmi és formai okok miatt. Javaslatként a Szolgáltatási Szerződés vonatkozó mondatainak javítása a megoldás a félreértések elkerülése végett.
- A Telenor Magyarország Zrt. nem fogadja a Bencés Flotta használóinak - a számlafizetőknek - a közvetlen megkeresését. Ennek oka, hogy a Telenor Magyarország Zrt. csak és kizárólag a Bestar Magyarország Kft.-vel van közvetlen üzleti (szerződéses) kapcsolatban. A Bestar Magyarország Kft. lett az összes, a Bencés Flottához tartozó SIM-kártya új tulajdonosa. Ezért nem lehet a Telenor Magyarország Zrt. ügyfélszolgálatán (telefon:1220) semmi ügyet vagy kérdést személyesen, közvetlenül intézni, elintézni. Minden kérés vagy kérdés csak és kizárólag a Bestar Magyarország Kft. bevonásával intézhető. Nekik van egy dedikált telefonos kapcsolatuk, mely, mint a „kiemelt ügyfél kapcsolattartó” vonal működik és csak dedikált személyekkel lehetnek kapcsolatban. Hétvégén és munkaszüneti napokon nincs a kiemelt ügyfelek részére működő ügyfélszolgálat a Telenor Magyarország Zrt.-nél.

- A havi elszámolási számlák és a hozzá tartozó részletezők elektronikusan a Bestar Magyarország Zrt. által bérelt és használt „www.dokutar.net/bestar” internetes felületről érhetőek el. Ezek személyes hozzáféréséhez a Bestar Magyarország Kft. minden, a Bencés Flottában regisztrált számlafizetőnek létre hoztak egy felhasználói nevet és egy ehhez tartozó jelszót. A jelszó a számlafizetők által közvetlenül nem módosítható, csak és kizárólag a Bestar Magyarország Kft. ügyfélszolgálati munkatársai rendelkeznek ezzel a jogosultsággal.