

Gyakori kérdések és válaszok (GyiK)

a Bencés Flottával kapcsolatban

2016. július 5.

Mi a Bencés Flotta szerepe a Bencés Diákszövetségben?

A flotta fenntartása nem tartozik a BDSZ Alapszabályban meghatározott közhasznú feladatai közé, így azt nem támogatásként, hanem – lehető legkedvezőbb feltételek mentén, a közhasznú célok elsőbbségének szem előtt tartásával – egyfajta szolgáltatásként igyekszik biztosítani. A Bencés Flotta célja, hogy a BDSZ tagok számára a publikus árnál kedvezőbb kommunikációs lehetőséget biztosítson.

Miért történtek változások a Bencés Flottában?

A flotta a megalapítását követő első időszakban jelentős mértékben hozzájárult ahhoz, hogy a BDSZ közhasznú feladataira több pénz jusson. Az utóbbi években a flottával kapcsolatos költségek azonban már veszélyeztették a BDSZ Alapszabályban meghatározott közhasznú céljainak ellátását. A flotta csak a 2015-ös évben mintegy 250.000 forint költséget okozott a BDSZ-nek. Ez nagyobb összeg, mint amit a BDSZ tanulmányi ösztöndíjakra, vagy egy-egy rendezvényére tudott fordítani.

A flottával kapcsolatos változások váratlanul értek. Mi történt?

A BDSZ és a flotta új kezelője (Bestar Kft.) jelezte a telefonszolgáltató (Telenor) felé, hogy a flotta kezelésének átadására (az előfizetések átírására) készül, és kérte a Telenort, hogy egy adott későbbi időpontban történjen meg a számok átvezetése. A köztes időszakban tervezte a BDSZ és a Bestar Kft., hogy a flotta tagjait értesíti a változásról.

A telefonszolgáltató azonban váratlanul, előzetes egyeztetés nélkül átvezette a számokat azelőtt, mielőtt a flottatagok értesítése megtörténhetett volna. Ezért érte a flottatagokat váratlanul és kéretlenül a változás. A közeljövőben a flotta új kezelője, a Bestar Kft. mindenkit megkeres ajánlatával.

Mi a Bestar Kft. szerepe a Bencés Flottában?

A Bestar Kft. a BDSZ-szel és a Telenorral kötött szerződése alapján a flotta fenntartásával kapcsolatos szolgáltatásokat végez, határozott időtartammal, két éven keresztül. Ezen szolgáltatások az alábbiak:

- a tagok be-, és kiléptetése
- számlázás
- befizetések nyomonkövetése
- nem fizető ügyfelek figyelmeztetése
- számlák rendezése a szolgáltató felé
- készülékrendelések ügyintézése
- panaszkezelés

- dedikált ügyfélszolgálat

Hogyan alakítottuk ki az új díjcsomagokat?

Díjcsomagjaink úgy lettek kialakítva, hogy a flottatagok a telefonálási szokásaikhoz igazodva ki tudják választani a számukra optimális csomagot. Az új csomagajánlatok a publikus áraknál jóval kedvezőbbek. Egyelőre három ilyen csomag állt össze, a későbbiekben lehetőségünk lesz újabbakat is kialakítani.

Miért vesz igénybe a Bestar Kft. alvállalkozót?

A Bestar Kft. kizárólag az ügyfélszolgálat lebonyolítására vesz igénybe alvállalkozót, aki pénzkezelést nem végez.

Mi a garancia arra, hogy a Bestar Kft. biztosítja a flotta stabil működését?

A BDSZ Elnöksége a Bestar Kft. több ajánlattevő közül választotta ki. A cég 2011-ben alakult, tavalyi netto árbevétele 116.000.000,- Ft volt. A cég tulajdonosai egy házaspár, akik lekövethető, húsz éves vállalkozói múlttal rendelkeznek.

A tárgyalási folyamatok során a BDSZ Elnöksége úgy ítélte meg, hogy a cég hosszú távon kívánja ellátni a flotta kezelését, szándékai komolyak és tisztességesek. A flottaváltás kapcsán anyagi befektetést is vállalt, amely szintén garanciát jelentett az Elnökség számára. A céggel való együttműködésünk a szerződéskötés óta zavartalan.

A Bestar Kft. minden hónapban, a számlázási periódus végén tájékoztatja az Elnökséget arról, hogy mekkora összeget fizettek ki a Telenor felé, és mekkora összegű a még kifizetetlen számla. Így az Elnökség folyamatosan ellenőrizni tudja, hogy a Bestar Kft. teljesít-e a Telenor felé.

Mobilnetet, új készüléket szeretnék, családtagjaimat is be szeretném léptetni a flottába. Kihez fordulhatok?

A Bestar Kft. ügyfélszolgálatát kell megkeresni munkanapokon 9 és 16 óra között: ugyfelszolgalat@bestar.co.hu vagy a +36 20 555 1755-as telefonszámon.

TOVÁBBI KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK

2016. július 20.

Mi történt a Flottával kapcsolatos személyes adataimmal?

A BDSZ egyetlen flottatag személyes adatait sem adta ki harmadik félnek. A flottaváltás lebonyolítása érdekében a BDSZ Elnöksége a flotta új kezelőjével (Bestar Kft.) közösen fordult a Telenorhoz a BDSZ tulajdonát képező telefonszámok (amelyek így nem minősülnek a flottatagok személyes adatainak) átíratása céljából.

A Telenor a flottatagok személyes adatait a mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztatója alapján kezeli, amely elérhető az interneten a Telenor honlapján:

https://www.telenor.hu/upload/letoltes/2es_melleklet/2-melleklet-2016-01-12.pdf

A Bestar kft. és alvállalkozója a flottatagok személyes adatait a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli. Az adatokat célhoz kötötten kezelik, harmadik személynek nem adják ki. Ha bármely flottatag a személyes adataival való visszaélést tapasztal, a hatáskörrel rendelkező hatósághoz, illetve a BDSZ elnökségéhez (bdszelnokseg@gmail.com) fordulhat.

A BDSZ Elnöksége Bencés Flottára vonatkozóan 2016. július 13-án adatkezelési tájékoztatót fogadott el, amely elérhető a BDSZ honlapján:

http://bdsz.hu/wp-content/uploads/2016/07/Bences_Flotta_Adatkezelesi_Szabalyzat_jul13.pdf

Mik a lehetőségeim a Bencés Flotta átalakulása után?

Három alternatíva közül lehet választani:

1. Amennyiben kedvezőnek ítéled meg az új, a publikus áraknál olcsóbb ajánlatokat, kiválasztod a Neked megfelelő díjcsomagot, és az aláírt szerződést visszaküldöd a Bestar Kft. címére.
2. Ha nem fogadod el egyik ajánlatot sem, és nem akarsz a számodat sem megtartani, minden további költség nélkül felmondhatod a szerződést. Ennek részleteiről a Bestar Kft. Ügyfélszolgálatán kapsz további tájékoztatást. Le kell adnod a SIM-kártyádat, illetve az utolsó számla kifizetése biztosítására kauciót kell fizetned, amelyet visszakapsz, ha rendezted a tartozásaidat.
3. Ha nem fogadod el egyik ajánlatot sem, de meg szeretnéd tartani eddig használt telefonszámodat, számonként 6500,- Ft + ÁFA ügyviteli díj megfizetése ellenében van lehetőség, amelyet a Bestar Kft.-nek kell megfizetni.
4. Ha egyáltalán nem csinálsz semmit, a Bestar Kft. korlátozhatja, illetve megszüntetheti a szolgáltatásokat, és intézkedhet a fennálló tartozásaid behajtása iránt.

A Bestar Kft. ügyfélszolgálatát eléred munkanapokon 9 és 16 óra között: ugyfelszolgalat@bestar.co.hu vagy a +36 20 555 1755-as telefonszámon.

A flottaváltás után ki számláz nekem és milyen tarifa alapján?

A flotta új kezelője, a Bestar Kft. számláz ezentúl, a nem publikus fórumokon ismertetett „BDSZ S” tarifacsomag alapján.

Elképzelhető, hogy a törthónapok miatt néhányan még közvetlenül a Telenortól is kaptok számlát, azt még nekik kell befizetni.

Szóval az arany szabály az, hogy annak kell a számlát kifizetni, aki azt kiállította.

Ha bármi kérdésetek van, a Bestar Kft. ügyfélszolgálatához fordulhattok.

Segít-e valahogy a BDSZ a telefonszám megváltásának költségében?

Igen. A BDSZ utólag visszatéríti a Bencés Flottából kilépő BDSZ-tagok Bestar Kft. felé megfizetett ügyintézési díjat az alábbi feltételek együttes teljesülése esetén:

1. A BDSZ-tag flottatag írásos kérelemmel fordul a BDSZ Elnöksége felé 2016. augusztus 15-ig;
2. A BDSZ-tag flottatag igazolja, hogy a Bestar Kft.-nek az ügyintézési díjat megfizette (a csekkszelvény másolatával vagy banki kivonattal);
3. A BDSZ-tag flottatag igazolja, hogy a Bestar Kft. által kiállított telefonszámlákat maradéktalanul kiegyenlítette, illetve nincs tartozása a Bencés Flotta felé (a csekkszelvény másolatával vagy banki kivonattal);
4. A BDSZ-tag tagdíja a flottatagsága teljes idejére rendezett volt 2016. június 1-jén.

Az a BDSZ-tag flottatag, aki a még az Inest-flottával került a flottába, összesen négy, a többiek összesen három szám hordozási díjának megtérítését kérhetik a BDSZ-től.

Az 1. pont szerinti kérelmeket és a szükséges mellékleteket postai úton a BDSZ dokumentációs központjának címére (BDSZ, Mathias Corvinus Collegium; 1518 Budapest Pf. 155) vagy elektronikus formában az akta@bdsz.hu e-mail címre várjuk. A BDSZ fenntartja magának a jogot, hogy jelen megtérítési ajánlatát bármikor, indokolás nélkül visszavonhassa.