

## **Gyakori kérdések és válaszok (GyiK)**

### **a Bencés Flottával kapcsolatban**

#### **Mi a Bencés Flotta szerepe a Bencés Diákszövetségben?**

A flotta fenntartása nem tartozik a BDSZ Alapszabályban meghatározott feladatai, célkitűzései közé. A BDSZ a flottát azért hozta létre, hogy tagjai 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 jelezte a telefonszolgáltató (Telenor) felé, hogy a flotta kezelésének átadására készül, és kérte a Telenort, hogy egy adott későbbi időpontban történjen meg a számok átvezetése. A köztes időszakban tervezte a BDSZ, hogy a flotta tagjait írásban értesíti a változásról, így a tagok eldönthették volna, kívánnak-e élni az új feltételekkel.

A telefonszolgáltató azonban önkényesen és váratlanul, előzetes egyeztetés nélkül átvezette a számokat azelőtt, mielőtt az értesítés és válaszadás megtörténhetett volna. Ezért érte a flottatagokat váratlanul és kéretlenül a változás. A közeljövőben a flotta új kezelője, a Bestar Kft. mindenkit megkeres, hogy kíván-e az új flottában részt venni.

#### **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 díjsomagokat?**

Díjsomagjaink 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 szerződés-kötés 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.

## **Mi történik a Flottával kapcsolatos személyes adataimmal?**

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](mailto:bdszelnokseg@gmail.com)) fordulhat.

## **Mobilnetet, új készüléket szeretnék, családtagjaimat is be szeretném léptetni a flottába, vagy ki szeretnék lépni a flottából. Kihez fordulhatok?**

Ezekben az esetekben a Bestar Kft. ügyfélszolgálatát kell megkeresni munkanapokon 9 és 16 óra között: [ugyfelszolgalat@bestar.co.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bestar.co.hu) vagy a +36 20 555 1755-as telefonszámon.