



FAQ

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

FAQ

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA



1. W jaki sposób Klienci powinni kontaktować się z Mediatel 4B w przypadku jakichkolwiek pytań?

POTENCJALNI KLIENCI powinni kontaktować się korzystając z:

- numeru infolinii **801 033 300**
- formularz dostępnego na stronie www w Centrum Kontakt

KLIENCI Mediatel 4B Sp. z o.o. powinni kontaktować się wybierając najbardziej wygodną formę komunikacji:

- telefoniczną
 - BOKlinia **22 377 40 40**
 - Infolinia **801 033 300**
- elektroniczną
 - e-mail **bok@mediatel4b.pl**
 - strona www.mediatel4b.pl formularz dostępny w Centrum Kontakt
- faxową
 - fax. **22 377 45 45**

2. Jak rozpocząć współpracę z Mediatel 4B Sp. z o.o.?

W celu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zamówienia prosimy o kontakt pod numerem telefonu: 801 033 300, bądź kontakt za pośrednictwem formularza kontaktowego, który jest dostępny na stronie internetowej www.mediatel4b.pl

3. W jaki sposób Abonent dowiadyuje się, że Usługa już działa?

W momencie aktywacji Usługi specjalista z Biura Obsługi Klienta będzie się z Państwem kontaktować telefonicznie, w celu poinformowania o uruchomieniu danej Usługi (Welcome Call).

4. Kiedy zaczyna się i kończy pierwszy pełny okres rozliczeniowy za Usługę?

Pierwszy okres rozliczeniowy zaczyna się w dniu aktywacji Usługi, a za koniec okresu rozliczeniowego uważany jest ostatni dzień pełnego miesiąca następującego po aktywacji Usługi. Natomiast w przypadku abonamentu telefonicznego początkiem okresu rozliczeniowego jest pierwszy dzień danego miesiąca.

5. Kiedy wystawiane są faktury i jaki jest okres rozliczeniowy?

Faktury są wystawiane 7 dnia każdego miesiąca. Faktury wystawiane są za okresy miesięczne i zawierają abonament za pełny miesiąc naliczany z góry oraz opłaty za zrealizowane połączenia z dołu (faktura może posiadać pozycje za okresy wsteczne, jeśli nie zostały wcześniej ujęte na fakturze).

6. Jak skorzystać z platformy eFax?

Dostęp do Platformy eFax znajduje się pod adresem <https://uslugi.mediatel4b.pl/efax/login/>. W celu uzyskania loginu i hasła zapraszamy do kontaktu z naszym Biurem Obsługi Klienta pod numerem: 801 033 300 oraz 22 377 40 40.

FAQ

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA



7. Jak dokonać zmiany danych teleadresowych?

Zmiany danych mogą zostać dokonane na podstawie pisma z pieczętką i podpisem osoby upoważnionej oraz aktualnego wyciągu KRS lub wpisu do ewidencji gospodarczej potwierdzającego zmiany. Dokumenty potwierdzające zmiany wraz z wypełnionym formularzem powinny być przesłane na numer faksu: 22 377 45 45 lub drogą pocztową na adres:

Mediatel 4B Sp. z o.o.

ul. Domaniewska 50

02-672 Warszawa

8. Jak zmienić adres e-mail?

W celu zmiany adresu e-mail, który jest przypisany do danej usługi/funkcjonalności poprosimy o wysłanie pisma informującego o tym fakcie faxem na numer faksu: 22 377 45 45 lub drogą pocztową na adres:

Mediatel 4B Sp. z o.o.

ul. Domaniewska 50

02-672 Warszawa

9. Jak dokonać cesji?

W celu dokonania cesji prosimy o przesłanie pisma drogą pocztową lub faxem numer: 22 377 45 45, informującego o numerach, jakie chcą Państwo przenieść na innego płatnika. Prosimy również o podanie pełnych danych takich jak: nazwę płatnika, numeru NIP, Regon i KRS. Następnie otrzymają Państwo wypełnione porozumienie trójstronne w celu jego podpisania.

10. Jak złożyć reklamację?

Reklamacja może być złożona pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja”, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

11. Co powinna zawierać reklamacja?

Zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych reklamacja powinna określać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby,
- 2) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 4) przydzielony Abonentowi KNA, którego reklamacja dotyczy, Numer Klienta lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
- 5) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- 6) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności,
- 7) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

12. Jak wygląda proces obsługi reklamacji?

W przeciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji Mediatel 4B pisemnie potwierdza otrzymanie reklamacji.

W przeciągu 30 dni od daty otrzymania reklamacji, wysyłana jest do Abonenta odpowiedź w formie pisemnej.

W przypadku nieuwzględnienia, lub uwzględnienia częściowego odpowiedź na reklamację wysyłana jest przesyłką poleconą.

FAQ

NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA



13. Jak przenieść usługę WLR do innej lokalizacji z zachowaniem numeru telefonu?

Zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych Abonent w przypadku zmiany Lokalu, może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Mediatel 4B o przeniesienie numeru abonenckiego do nowej lokalizacji w ramach zasięgu istniejącej Sieci. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu w terminie 21 dni od dnia jego złożenia.

Wniosek powinien zawierać następujące dane:

- numer telefoniczny Abonenta,
- adres nowej lokalizacji,
- termin przeniesienia.

14. Kiedy usługa WLR nie może zostać przeniesiona do innej lokalizacji?

Zgodnie z Regulaminem Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona Abonentowi w przypadku, gdy nowy Lokal znajduje się:

- poza obszarem Sieci,
- w strefie numeracyjnej innej niż Lokal, w którym przydzielono Abonentowi numer telefoniczny.