



MODULO DI RICHIESTA DI SOLUZIONE PROBLEMA TECNICO WEBCUBE ED EVENTUALE RIMBORSO FATTURE

Istruzioni per la compilazione:

1. Stampa e conserva con cura questo documento PDF. Ti servirà dopo circa un mese dall'invio del reclamo.
2. Compila il reclamo (pag. 2 di questo file pdf) dove sono indicati gli spazi " _____ " seguendo le istruzioni delle note qui sotto.
3. Allega copia delle fatture pagate del tuo abbonamento webcube del periodo durante il quale non se ne è usufruito per il problema tecnico
4. Allega copia documento di identità.
5. Invia tutto tramite Fax, Area Clienti 3, PEC (servizioclienti133@pec.h3g.it) o raccomandata
6. Una volta inviato il reclamo a H3G, inviaci una scansione di tutto sia del modulo che della ricevuta alla casella di posta aiuto@bastabollette.it in modo che potremo intervenire in tuo aiuto, all'occorrenza. Annota il numero di ticket che ti verrà assegnato.
7. Quando riceverai la risposta, se H3G ti dirà che il rimborso non è dovuto oppure se non fornisce alcuna risposta o spiegazioni, contattaci riaprendo la comunicazione email proveniente da bastabollette.it in cui ti è stato comunicato il numero di ticket e replicando a quel messaggio. Oppure manda una nuova mail a aiuto@bastabollette.it indicando il numero di ticket che ti è stato assegnato a suo tempo.

Spett/le
H3G ITALIA s.p.a.
Ufficio Assistenza Clienti
Via Leonardo da Vinci , 1
20090 Trezzano Sul Naviglio (MI)

Oggetto: Reclamo riguardante Webcube contratto nr _____.

Il sottoscritto

Residente in Via/Piazza

CAP Città Prov.

Codice Fiscale E-mail

Cellulare a mezzo della presente, presenta formale reclamo nei confronti del comportamento della Vostra Azienda, dalla quale sono servito per il servizio WebCube con contratto numero con numerazione telefonica

Contesto i seguenti problemi tecnici e malfunzionamento (1):

.....
.....

nel periodo corrispondente alle fatture

.....

Contesto la velocità di navigazione del dispositivo (2) al di sotto di quella prevista da contratto.

CHIEDE

- La soluzione dei problemi tecnici e del malfunzionamento dell'apparecchiatura.
- Il rimborso delle fatture tramite assegno per aver pagato un servizio di cui non ho effettivamente usufruito.

Distinti saluti.

Luogo e data

Firma

NOTE ESPLICATIVE DEL RECLAMO DELLA PAGINA PRECEDENTE:

1. Se il problema della vostra Webcube è di tipo tecnico: ad esempio la mancata connessione, specificare in poche righe quando si riscontra il problema (tutto il giorno, fasce orarie) il periodo dal quale vi è il problema tecnico e il numero delle fatture pagate corrispondenti a tale periodo. Fatture che andranno allegate alla domanda. Se non vi è alcun problema tecnico, depennate il punto (1)
2. Se non vi è un problema di velocità di connessione cancella il punto (2)

Hai trovato utile questo modulo? Aiutaci a farlo conoscere ad altri utenti come te scrivendo una riga di recensione sulla nostra pagina Facebook: <https://www.facebook.com/Bastabollette>