

blueface®

A COMCAST **BUSINESS** COMPANY

Codice di Condotta

Assistenza Clienti

La priorità di Blueface è di fornire ai nostri clienti la miglior esperienza possibile. Per poter mantenere elevati standard di qualità, lavoriamo sempre a stretto contatto con i nostri clienti al fine di risolvere ogni dubbio o problematica.

I clienti possono contattare la nostra assistenza telefonicamente, via email o tramite live chat secondo i termini delle condizioni Generali del Contratto. La tipologia dei servizi che offriamo include supporto per questioni tecniche, domande sui pagamenti e sulla fatturazione, assistenza nella gestione dell'account e domande generali riguardanti i nostri Servizi.

I dettagli su come contattare la nostra Assistenza clienti possono essere trovati [qui](#).

Richiedere di parlare con un Manager Responsabile del dipartimento

Miriamo a risolvere le problematiche dei nostri clienti per la loro massima soddisfazione. Se un cliente dovesse ritenere che una delle sue richieste non sia stata seguita con la dovuta attenzione, il cliente può richiedere che la sua problematica sia discussa con un manager. Il cliente dovrà inviare la richiesta per iscritto a supporto@blueface.com, accompagnata da un numero di telefono al quale potrà essere contattato durante l'orario di ufficio.

Il feedback sul nostro servizio di assistenza clienti è sempre gradito.

Cos'è un Reclamo?

Per l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), un "Reclamo" fa riferimento a una problematica sollevata da un utente finale nei confronti di un'impresa in relazione a un prodotto o un servizio offerto dall'impresa stessa, oppure in relazione alla gestione del reclamo per la problematica che l'impresa non ha effettuato nessun tentativo di risolvere, portando l'utente finale a esprimere la propria insoddisfazione per la mancata risoluzione della sua problematica attraverso uno dei canali dedicati all'assistenza clienti.

Per inviare un reclamo il cliente può inviare una mail a supporto@blueface.com. L'email deve contenere:

- *Una spiegazione dettagliata della problematica.*
- *Il numero di conto del cliente.*
- *Un numero di telefono dove il cliente possa essere contatto durante l'orario di ufficio.*

Conferma di Ricezione e Risoluzione del Reclamo

Una volta che il reclamo viene ricevuto, una mail di conferma di ricezione viene inviata con il numero di ticket entro due giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. Il numero di ticket servirà come riferimento del reclamo.

Blueface si impegna a rispondere a eventuali reclami, entro dieci (10) giorni lavorativi dal ricevimento della email inviata a supporto@blueface.com.

Non sempre è possibile raggiungere soluzioni entro i dieci (10) giorni lavorativi. Se si dovesse presentare una simile situazione, Blueface si impegna a mantenere il cliente informato sulle tempistiche per arrivare a una soluzione.

Qualora Blueface non fosse in grado di risolvere il problema entro dieci (10) giorni lavorativi, Blueface continuerà a lavorare con il cliente per raggiungere soluzioni in un periodo di tempo ragionevole concordato tra le parti.

Se un cliente ha già contattato la nostra Assistenza clienti e pensa che la sua situazione non sia stata risolta in maniera soddisfacente, può:

- *nei casi di rigetto del reclamo o di mancata risposta, avviare il tentativo di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb.*
- *se il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo, chiedere la definizione della controversia, tramite Conciliaweb.*

Blueface notificherà al cliente la risoluzione del problema riportato e conserverà la documentazione in riferimento al problema e alla sua soluzione per un periodo non inferiore a un anno.

Rimborsi

Come parte del processo, il cliente potrebbe avere diritto a un rimborso. Questo tipo di pratica è valutata singolarmente caso per caso e può essere riconosciuto sotto forma di un rimborso attraverso uno dei metodi di pagamento indicati sull'account o di uno sconto da applicare al servizio.