

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W SYTUACJACH AWARYJNYCH I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

I. ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

Dla potrzeb świadczenia usług reklamacyjnych wskazuje się jedną lokalizację Wykonawcy, w których pasażer będzie mógł dokonać reklamacji: Centrum Obsługi Klienta (COK).

COK – Centrum Obsługi Klienta – Stacjonarny Punkt Obsługi Klientów sieci sprzedaży, znajdujący się

Pasażer – osoba korzystająca z usług Zamawiającego na podstawie zakupionego biletu / osoba dokonująca zakupu biletu.

Na podstawie niniejszego Załącznika Wykonawca uprawniony jest do rozpatrywania reklamacji pasażerów, związanych z zakupem biletu w automacie biletowym, a które dotyczą wadliwego działania automatu biletowego Wykonawcy/systemu sprzedaży/działania bankowych systemów rozliczeniowych/wadliwości produktu.

1. **Odpowiedzialność:**

1. Pracownik COK odpowiada za:

- 1) przyjęcie i rejestrację zgłoszenia reklamacyjnego;
- 2) terminowe rozpatrzenie i realizację reklamacji dotyczących biletów;
- 3) zwrot klientowi środków pieniężnych;
- 4) dokonywania zwrotów biletów okresowych zakupionych w automacie zgodnie z Regulaminem przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę Warszawa Kolej Dojazdowa sp. z o.o.;
- 5) udzielanie odpowiedzi Zamawiającemu o działaniu automatów biletowych;
- 6) przesyłanie na żądanie Zamawiającego o pozytywnym lub negatywnym rozpatrzeniu reklamacji.

2. Zamawiający odpowiada za:

- 1) przekazywanie korespondencji w formie mailowej, faksowej lub pisemnej do COK w przypadku, gdy Klient złoży u Zamawiającego pisemną reklamację dotyczącą zakupionego w automacie Wykonawcy biletu, a która powinna być rozpatrzona przez Wykonawcę, zgodnie z postanowieniami niniejszego załącznika;
- 2) przekazywania, na wniosek pracownika COK, informacji na temat wykorzystania biletu oraz innych, które będą niezbędne do rozpatrzenia przez Wykonawcę reklamacji.

2. **Opis postępowania w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego dotyczącego wadliwego działania automatu biletowego**

- 1) Reklamacje, dotyczące wadliwego działania automatu biletowego pasażer zobowiązany jest zgłosić osobiście, elektronicznie na adres e-mail lub telefonicznie do wyznaczonego do tego COK.
- 2) Pracownik COK przyjmuje od klienta zgłoszenie reklamacyjne zawierające:
 - a) Datę sporządzenia, imię i nazwisko (opcjonalnie adres zamieszkania) osoby składającej reklamację;
 - b) Numer oraz lokalizację automatu biletowego, którego działania reklamacja dotyczy;

- c) Tytuł reklamacji wraz z uzasadnieniem;
 - d) Kwotę reklamacji,
 - e) W przypadku zwrotu należności na rachunek bankowy; oświadczenia do wpłaty na rachunek klienta;
 - f) Wykaz załączonych dokumentów: opcjonalnie potwierdzenie zakupu, potwierdzenie zapłaty za zakupiony bilet;
 - g) Podpis osoby wnoszącej reklamację w przypadku zgłoszenia osobistego.
- 3) na podstawie zgłoszenia pracownik COK wypełnia formularz reklamacyjny;
 - 4) pracownik COK informuje klienta o 30-dniowym (dni robocze) terminie rozpatrzenia reklamacji;
 - 5) pracownik COK dokonuje weryfikacji zakupionego biletu w systemie centralnym;
 - 6) pracownik COK dokonuje weryfikacji płatności zrealizowanej za zakup reklamowanego przez pasażera biletu;
 - 7) w przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, pracownik COK dokonuje zwrotu klientowi środków pieniężnych;
 - 8) w przypadku rozpatrzenia reklamacji, pracownik COK na wniosku reklamacyjnym, odnotowuje sposób załatwienia sprawy i kopię wniosku przekazuje Pasażerowi; oryginał wniosku wraz z potwierdzeniem Pasażera o jego odbiorze pozostawia w COK.

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Wykonawca uprawniony jest do wystawienia FV korygującej dla Pasażerów, dla których została uprzednio przez Wykonawcę wystawiona FV VAT za zakup biletu Zamawiającego w automacie biletowym, a co do którego pasażer zgłosił reklamację.

3. Sposób postępowania w przypadku złożenia pisemnej reklamacji przez Klienta do Zamawiającego (dotyczącej wadliwego działania automatu biletowego).

- 1) w terminie 5 dni roboczych od daty wpływu do Zamawiającego korespondencja przekazywana jest za potwierdzeniem odbioru do COK, wraz z pełną dokumentacją przekazaną przez Pasażera;
- 2) korespondencja rejestrowana jest przez Zamawiającego w dniu jej wpływu;
- 3) pracownik COK rozpatruje reklamację i udziela odpowiedzi do Zamawiającego w terminie 14 dni roboczych od daty przekazania odpowiedzi na rozpatrzoną reklamację do pasażera.

4. Sposób postępowania w przypadku zwrotu biletu okresowego zakupionego w automacie biletowym

Wniosek o zwrot biletu okresowego zakupionego w automacie Pasażer zobowiązany jest zgłosić osobiście w wyznaczonym do tego COK lub w formie elektronicznej na adres e-mail.

- 1) Pracownik wypełnia formularz zwrotu biletów zawierający
 - a) Datę sporządzenia, imię i nazwisko (opcjonalnie adres zamieszkania) osoby składającej wniosek o zwrot;
 - b) Podpis osoby wnoszącej o zwrot.
- 2) Pracownik zatrzymuje za potwierdzeniem zwracany bilet i załącza go do formularza zwrotu.
- 3) Pracownik wypłaca Pasażerowi należność za niewykorzystany bilet zgodnie z Regulaminem przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o.
- 4) Rozliczenie zrealizowanych zwrotów następuje na podstawie raportu zwrotów.
- 5) Raport zwrotów wszystkich biletów jest sporządzany w cyklach miesięcznych, o ile w okresie podlegającym rozliczeniu zrealizowane zostały zwroty biletów.
- 6) Raport zwrotów, zawierający oryginały formularzy wraz z kopią biletu okresowego przekazany zostaje do Zamawiającego do 2 dnia po miesiącu sprawozdawczym.

- 7) Raport zwrotów stanowi dla Zamawiającego podstawę wystawienia faktury korygującej dla Wykonawcy, której wartość odpowiada wartości zrealizowanych zwrotów.

5. Terminy

- 1) Pisemne przekazanie do COK złożonej do Zamawiającego pisemnej reklamacji w terminie 5 dni roboczych licząc od dnia następnego po dacie wpływu reklamacji do Zamawiającego;
- 2) Rejestrowanie korespondencji i zgłoszeń reklamacyjnych przez COK w dniu jej wpływu;
- 3) Rozpatrywanie przez COK reklamacji złożonej bezpośrednio do COK w terminie 30 dni roboczych od daty wpłynięcia reklamacji;
- 4) Rozpatrywanie przez COK reklamacji złożonej do Zamawiającego w terminie 30 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji przez COK;
- 5) W uzasadnionych przypadkach poinformowanie pasażera w terminie nie dłuższym niż 30 dni roboczych licząc od daty otrzymania reklamacji przez COK, o terminie rozpatrzenia reklamacji, krótszym niż 90 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez COK, w jakim może się on spodziewać rozpatrzenia reklamacji.
- 6) Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za roszczenia pasażerów związane z niezrealizowaną lub nienależycie zrealizowaną usługą przewozową (np. awaria pociągu itp.)

II. POSTĘPOWANIE W SYTUACJACH AWARYJNYCH

1. W przypadku stwierdzenia przez kontrolera błędów bądź problemów w odczytywaniu biletów Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zaistniałym problemie na adres mailowy bądź numer telefonu
Na zgłoszony problem w przeciągu maksymalnie 6 godzin Wykonawca udzieli odpowiedzi Zamawiającemu, szacując konsekwencję problemu i rekomendację działań, w szczególności: chwilowe wyłączenie usługi bądź pozostawienie jej działania.
2. W przypadku braku możliwości zakupu biletu przez Pasażera (brak możliwości wykonania transakcji) Wykonawca przywróci funkcjonalność nie później niż w czasie 24 godzin od chwili zgłoszenia problemów. Wystąpienie problemów z zakupem biletów Podróżni zgłaszać mogą na adres mailowy Wykonawcy
3. W przypadku stwierdzenia poważnej usterki systemu wpływającego na poprawność naliczania opłat za bilety, Wykonawca prześle Zamawiającemu na adres poczty elektronicznej marketing@wkd.com.pl informację na temat nieprawidłowości oraz szacowanego czasu jej usunięcia. W przypadku, gdy w wyniku usterki pobierane były kwoty niezgodne z Taryfą przewozową WKD, Wykonawca zobowiązuje się skorygować powstałe różnice na rzecz Podróżnego, bądź Zamawiającego.

Załącznik:

1. Regulamin przewozu osób, rzeczy i zwierząt przez Spółkę Warszawską Kolej Dojazdową sp. z o.o.