

Zasady rozpatrywania reklamacji dotyczących transakcji realizowanych w Automatach Samoobsługowych WKM / WKD / IC

Postanowienia ogólne:

Wyróżnia się następujące typy reklamacji dotyczące transakcji w Automatach Samoobsługowych WKM / WKD / IC:

- reklamacja transakcji (niewydanie reszty lub niezwrócenie gotówki pomimo niewydania produktu, brak zakodowania biletu na WKM, brak wydruku biletów kartonikowych, pobranie środków z karty płatniczej pomimo anulowania transakcji).
- reklamacja dotycząca zatrzymania karty płatniczej

Reklamacje składać można:

- telefonicznie, pod numerem 22 656 41 00
- mailowo, na adres cok@strefa.waw.pl
- osobiście w Centrum Obsługi Klienta Warszawskiej Karty Miejskiej zlokalizowane w Warszawie, na stacji metra Świętokrzyska, paw 1000E (dalej COK)

Zgłaszana reklamacja musi zawierać:

- Imię i nazwisko zgłaszającego
- Dane kontaktowe – numer telefonu bądź adres email
- Datę i godzinę transakcji
- Numer Automatu
- Numer WKM (jeżeli dotyczy transakcji na WKM)
- Typ i rodzaj Biletu (jeżeli dotyczy zakupu biletu kartonikowego bądź biletu IC)
- Reklamowaną kwotę (wraz ze specyfikacją wpłaconych nominałów)
- 4 pierwsze i 4 ostatnie cyfry z numeru karty płatniczej (jeżeli reklamacja dotyczy płatności kartą)
- Opis reklamacji

Sposób postępowania w przypadku reklamacji transakcji w Automacie Samoobsługowym WKM / WKD / IC

1. Pracownik COK przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne od Klienta, na podstawie którego wypełnia formularz reklamacyjny. W przypadku zgłoszenia osobistego i telefonicznego pracownik COK informuje Klienta o zasadach rozpatrywania reklamacji.
2. Reklamacja rozpatrywana jest niezwłocznie ale nie później niż w terminie 14 dni (w przypadku konsultacji z firmami zewnętrznymi, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec przedłużeniu o kolejne 21 dni).
3. W przypadku konieczności konsultacji zgłoszenia z firmami zewnętrznymi, pracownik COK informuje klienta o konieczności wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie zwrot na rzecz Klienta realizowany jest poprzez wypłatę gotówki w COK lub zwrot środków na rachunek Klienta.
5. W przypadku wypłaty gotówki w COK, zwrotu uznanej kwoty dokonuje pracownik COK, co klient potwierdza w oświadczeniu końcowym na formularzu reklamacyjnym.
6. Pracownik COK na podstawie okazanego przez Klienta dokumentu tożsamości (lub Warszawskiej Karty Miejskiej) dokonuje weryfikacji zgodności danych osobowych odbierającego z danymi na formularzu reklamacyjnym.
7. W przypadku zwrotu na rachunek Klienta, Klient wypełnia oświadczenie do wpłaty na rachunek, na podstawie którego zrealizowany zostaje przelew (oświadczenie dostępne jest w COK, bądź wysłane mailowo do Klienta) .

8. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie pracownik COK ma obowiązek wydać, na wniosek Klienta, kopię formularza reklamacyjnego uzupełnionego o ustalenia komisji.
9. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie pracownik COK informuje Klienta o prawie odwołania się na piśmie.
10. Odwołanie rozpatruje i zatwierdza Kierownik Centrum Obsługi Klienta w terminie 14 dni roboczych.
11. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego formularz reklamacyjny uzupełniony o ustalenia komisji i oświadczenie końcowe zostaje zarchiwizowany w COK.

Sposób postępowania w przypadku reklamacji zatrzymania karty płatniczej w Automacie Samoobsługowym WKM

1. Pracownik COK informuje klienta zgłaszającego zatrzymanie karty w automacie o konieczności zastrzeżenia karty w banku.
2. Pracownik COK informuje klienta zgłaszającego zatrzymanie karty w automacie, że karta zostanie przekazana do banku, który wydał kartę.
3. W przypadku gdy klient zgłosi do COK pisemny wniosek o zwrot kosztów duplikatu karty, wniosek rozpatrywany jest i zatwierdzany przez Kierownika COK w okresie 14 dni roboczych.
4. Pracownik COK informuje klienta o wynikach rozpatrzenia odwołania.