

Rozpatrywanie reklamacji dotyczących transakcji realizowanych w Automatach Biletowych w Gdańsku

Terminologia:

Karta FALA – karta elektroniczna będąca identyfikatorem biletu okresowego komunikacji miejskiej.

Automat Biletowy – automat do kodowania biletów komunikacji miejskiej w formie elektronicznej na Karcie FALA oraz sprzedaży biletów komunikacji miejskiej w formie papierowej

Agent Rozliczeniowy - instytucja zajmująca się autoryzacjami i rozliczaniem transakcji przy użyciu kart płatniczych, za pośrednictwem której realizowane są transakcje płatności kartą w Automatach Biletowych

POK – Punkt Obsługi Klienta ZTM Gdańsk, ul. Kilińskiego 4 oraz ul. Świętokrzyska 15

COK – Centrum Obsługi Klienta Mennicy zlokalizowane w Warszawie, Stacja Metro Świętokrzyska, pawilon 1000E.

Telecentrum – infolinia przyjmująca zgłoszenia reklamacyjne

Postanowienia ogólne:

Wyróżnia się następujące typy reklamacji dotyczące transakcji w Automatach Biletowych:

- reklamacja transakcji (niewydanie reszty lub niezwrócenie gotówki pomimo anulowania transakcji, brak wydruku biletów w formie papierowej, pobranie środków z karty płatniczej pomimo anulowania transakcji).
- reklamacja dotycząca zatrzymania karty płatniczej

Reklamacje składać można:

- telefonicznie, pod numerem 22 583 91 02
- mailowo, na adres telecentrum@mennica.com.pl
- osobiście Punkcie Obsługi Klienta
 - a. Punkt Obsługi Klienta nr 1 przy ul. Kilińskiego 4 w Galerii Metropolia we Wrzeszczu
 - b. Punkt Obsługi Klienta nr 4 przy ul. Świętokrzyska 15 na pętli tramwajowej na Oruni Górnej

Zgłaszana reklamacja musi zawierać:

- Imię i nazwisko zgłaszającego
- Dane kontaktowe – numer telefonu bądź adres email – w zależności od rodzaju zwrotu środków
- Datę i godzinę transakcji
- Numer Automatu Biletowego
- Numer Karty Fala (jeżeli dotyczy biletu okresowego)
- Rodzaj Biletu
- Reklamowaną kwotę (wraz ze specyfikacją 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 Biletowych

1. Pracownik POK/Telecentrum przyjmuje zgłoszenie reklamacyjne od Klienta, na podstawie którego wypełnia formularz reklamacyjny. W przypadku zgłoszenia osobistego i telefonicznego pracownik POK/Telecentrum 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 POK/Telecentrum informuje klienta o konieczności wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji.

4. W przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie zwrot na rzecz Klienta realizowany jest poprzez wypłatę gotówki w POK 1, POK 4 lub zwrot środków na rachunek Klienta. Istnieje także możliwość odbioru reklamacji w Warszawie COK Metro Świętokrzyska, pawilon 1000E.
5. W przypadku wypłaty gotówki w POK, wypłaty uznanej kwoty dokonuje pracownik POK, co klient potwierdza w oświadczeniu końcowym na formularzu reklamacyjnym.
6. Pracownik POK na podstawie okazanego przez Klienta dokumentu tożsamości (lub Karty Fala) 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 POK, bądź wysyłane mailowo do Klienta).
8. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie pracownik POK ma obowiązek wydać, na prośbę Klienta, kopię formularza reklamacyjnego uzupełnionego o ustalenia komisji.
9. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie pracownik POK 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 Biletowym

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