# Załącznik nr 4 - Zasady rozpatrywania i obiegu reklamacji pomiędzy Stronami

# Definicje

* 1. Centrum Obsługi Reklamacji (COR) – komórka organizacyjna Wykonawcy odpowiedzialna za rozpatrywanie zgłoszonych reklamacji
  2. Punkt Obsługi Reklamacji (POR) - komórka organizacyjna Zamawiajacego odpowiedzialna za prowadzenie postępowania reklamacyjnego

# Przedmiot reklamacji

* 1. Wykonawca odpowiada za reklamacje dotyczące:
     1. sprzedaży Biletów w AB (np. niewydanie reszty lub niezwrócenie gotówki pomimo anulowania transakcji, brak wydruku biletów papierowych);
     2. zatrzymania karty płatniczej w AB;
     3. innych przypadków związanych z funkcjonowaniem AB;
     4. płatnością kartą płatniczą w AB w zakresie komunikacji pomiędzy AB a terminalem płatniczym.
  2. Wykonawca nie odpowiada za reklamacje związane:
     1. z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług przewozowych;
     2. z wezwaniami do zapłaty opłaty dodatkowej;
     3. ze zwrotem należności za zwrócone Bilety;
     4. z płatnością kartą płatniczą w AB w zakresie rozliczenia pomiędzy operatorem płatniczym a Pasażerem lub Zamawiającym.

# Sposoby złożenia reklamacji

Pasażer może złożyć reklamację w następujący sposób:

* + 1. telefoniczne pod numerem: … zostanie uruchomiona dedykowana infolinia dla miasta Opola lub możliwość wybrania miasta Opola w przypadku wspólnej infolinii dla wielu miast;
    2. poprzez przesłanie formularza reklamacyjnego na adres e-mail: …;
    3. poprzez stronę Internetowego Centrum Obsługi Klienta: pop.mzkopole.pl (e-mail opolka.reklamacje@mzkopole.pl);
    4. osobiście w POK – dowolnej kasie biletowej Wykonawcy.

# Sposób postępowania w przypadku reklamacji

* 1. Pracownik COR przyjmujący zgłoszenie telefoniczne lub pracownik POR przyjmujący zgłoszenie bezpośrednio od Klienta wypełnia Formularz Reklamacyjny i informuje go o 30-dniowym terminie rozpatrzenia reklamacji.
  2. Pracownik COR przyjmujący reklamację dotyczącą płatności kartą płatniczą w AB w zakresie rozliczenia pomiędzy operatorem płatniczym a Pasażerem lub Wykonawcą niezwłocznie przekazuje, najpóźniej w następnym dniu roboczym, zgłoszenie pracownikowi POR.
  3. Pracownik przyjmujący zgłoszenie, na podstawie deklaracji Klienta określa na Formularzu Reklamacyjnym sposób realizacji zwrotu w przypadku uznania reklamacji:
     1. w przypadku zwrotu na rachunek bankowy (zwrotu dokonuje COR) Klient zobowiązany jest wypełnić oświadczenie - wpłata na rachunek;
     2. w przypadku zwrotu za pośrednictwem poczty (zwrot gotówki realizowany jest w COR na podstawie przekazu pocztowego na podany przez Klienta adres);
     3. w przypadku reklamacji dotyczącej płatności kartą płatniczą w AB przy pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji zwrot następuje wyłącznie na rachunek Klienta (zwrotu dokonuje POR).
  4. Pracownik POR niezwłocznie po przyjęciu reklamacji przekazuje zgłoszenie na adres e-mail: … lub na adres e-mail osoby upoważnionej przez Wykonawcę do bieżących kontaktów w zakresie rozpatrywania reklamacji.
  5. Pracownik COR zgodnie z procedurami wewnętrznymi, rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 21 dni.
  6. Pracownik COR do dnia 10 – go każdego miesiąca przekazuje do POR miesięczne zestawienie rozpatrzonych reklamacji informując POR o sposobie załatwienia sprawy. Konstrukcja zestawienia będzie z podziałem: na reklamacje rozpatrzone pozytywnie i negatywnie; wielkość wypłaconych rekompensat/odszkodowań; z podziałem na rodzaj reklamacji – z jakiego tytułu reklamacja została złożona i inne szczegóły potrzebne do sporządzenia sprawozdawczości Zamawiającego.
  7. COR, informuje Klienta o wyniku postępowania reklamacyjnego.
     1. W przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie:
        1. w przypadku zwrotu należności na rachunek bankowy Klienta, pracownik COR dokonuje przelewu należności na podany w oświadczeniu numer rachunku Klienta;
        2. w przypadku zwrotu należności za pośrednictwem Poczty, pracownik COR dokonuje zwrotu należności na podstawie przekazu pocztowego na podany przez Klienta adres.
     2. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie:
        1. pracownik COR informuje Klienta o negatywnej decyzji przedstawiając uzasadnienie . Informuje również Klienta o prawie złożenia pisemnego odwołania od podjętej decyzji.
        2. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie pracownik COR ma obowiązek wydać, na prośbę Klienta, kopię Formularza Reklamacyjnego uzupełnionego o ustalenia POR).
  8. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Formularz Reklamacyjny uzupełniony o ustalenia COR i oświadczenie końcowe zostaje zarchiwizowany w COR.

# Sposób postępowania w przypadku reklamacji zatrzymania karty płatniczej w Stacjonarnych Automacie Biletowym.

* 1. Pracownik COR lub POR informuje Klienta zgłaszającego zatrzymanie karty w Automacie Biletowym o konieczności zastrzeżenia karty w banku oraz o tym, że karta zostanie przekazana do banku, który wydał kartę.
  2. Pracownik POR niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia przekazuje je do COR, drogą elektroniczną na ustalony adres email lub telefonicznie.
  3. Zatrzymana w Automacie Biletowym karta płatnicza zwracana jest do oddziału banku, który wydał kartę bądź przesłana na wskazany na karcie adres listem za potwierdzeniem odbioru.