**Odpowiedzialność za rozpatrywanie reklamacji leży po stronie Operatora.**

**Podstawowe założenia dotyczące reklamacji Systemu dystrybucji biletów opisane zostaną   
w Umowie.**

**Zasady obsługi reklamacji i wniosków:**

* 1. Klient składa reklamację w jeden z możliwych sposobów: w Punkcie Obsługi Klienta, poprzez korespondencję elektroniczną na dedykowany adres mailowy lub papierową kierowaną   
     do Sprzedającego, przez formularz na stronie internetowej Sprzedającego ,telefonicznie,   
     bądź bezpośrednio u Operatora.
  2. Operator zapewni możliwość bezpośredniego zgłoszenia reklamacji w serwisie Operatora  
      za pomocą dedykowanej infolinii obsługowej dostępnej dla pasażerów nabywających Bilety   
     w Terminalach przez 24 godziny 7 dni w tygodniu.
  3. Operator zapewni dostęp do Systemu dystrybucji biletów, wraz z możliwością odczytu tokena Karty płatniczej na 11 stanowiskach w wyznaczonych punktach POK w celu popranego przyjęcia reklamacji.
  4. W sytuacji kiedy reklamacja dotrze do Sprzedającego, przekaże on reklamację w celu   
     jej rozpatrzenia do Operatora na dedykowany adres mailowy Operatora w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze. Operator zaproponuje formularz dedykowany do poprawnego złożenia reklamacji.
  5. Operator rozpatruje i udziela odpowiedzi oraz dokonuje ewentualnej wypłaty na reklamacje związane z wadliwą pracą Terminali np. korekta ceny biletu, przy płatności kartą pobranie innej kwoty z rachunku bankowego Klienta niż kwota wynikająca z biletu. Operator zgodnie   
     z procedurami wewnętrznymi rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie   
     14 dni roboczych W przypadku konsultacji z firmami zewnętrznymi, termin rozpatrzenia reklamacji ulega przedłużeniu do 21 dni. z jednoczesnym zawiadomieniem reklamującego   
     o przedłużeniu terminu na udzielenie odpowiedzi.
  6. Operator informuje Klienta i Sprzedającego o wyniku postępowania reklamacyjnego:

*6.1. W przypadku reklamacji rozpatrzonej pozytywnie:*

* W przypadku zwrotu na rachunek bankowy (zwrot dokonuje Operator), Klient zobowiązany  
   jest wypełnić oświadczenie dla Operatora – wypłata na rachunek do 30 dni od rozpatrzenia reklamacji.
* W przypadku zwrotu w formie przekazu pocztowego (zwrot dokonuje Operator), Klient zobowiązany jest wypełnić oświadczenie - wypłata w formie przekazu pocztowego do 30 dni   
  od rozpatrzenia reklamacji.
* W przypadku reklamacji dotyczącej płatności Kartą płatniczą w Terminalu przy pozytywnym rozpatrzeniu zwrot następuje wyłącznie na rachunek Klienta.

*6.2. W przypadku reklamacji rozpatrzonej negatywnie:*

* Operator informuje Klienta o negatywnej decyzji i o prawie odwołania się od niej na piśmie   
  w terminie 7 dni od powzięcia informacji o sposobie załatwienia sprawy. Elektroniczna kopia informacji ma trafić do informacji Sprzedającego, który w ciągu 14 dni roboczych ma możliwość skierowania sprawy do ponownego rozpatrzenia przez Operatora.
  1. Na prośbę Sprzedającego Operator udostępni wymagane przez Sprzedającego informacje dotyczące rozpatrzonej reklamacji.