

Opis procedur odzyskania przez podróżnego pieniędzy z tytułu niewydania lub błędnego wydania reszty przez biletomat.

1) Podróżny otrzymuje „Kupon”:

a) podróżny na ekranie biletomatu wybiera opcję: „Wydaj kupon”. Po wyborze tego przycisku pojawia się informacja z numerami kontaktowymi i opisem dalszego postępowania. Podróżny dzwoni na podany numer telefonu: (+48) 801 789 405 lub (+48) 661 010 874 (umieszczone na biletomacie i kuponie), gdzie dowiadyuje się, w jaki sposób może odebrać resztę. Do wyboru jest:

- odbiór osobisty w BOK ASEC S.A. po przekazaniu oryginału wydanego przez automat kuponu,
- przelew po telefonicznym przekazaniu danych do przelewu i przesłanie pocztą oryginału kuponu lub przesłanie mailem jego skanu,
- przelew po przesyłaniu drogą elektroniczną na adres bok@otieuropa.com danych do przelewu i załączeniu do maila skan „kuponu”.

b) w terminie do 7 dni ASEC zwraca podróżnemu pieniądze.

W przypadku, kiedy podróżny o zaistniałej sytuacji poinformuje Spółkę KM - ta poinformuje podróżnego o kontakcie z BOK ASEC S.A. na numery telefonu: (+48) 801 789 405 lub (+48) 661 010 874, bądź też mailem na adres bok@otieuropa.com.

2) Podróżny nie otrzymuje kuponu i nie otrzymuje reszty lub reszta jest wydana niepoprawnie (np. w wyniku awarii biletomatu):

a) Podróżny dokonuje zgłoszenia reklamacyjnego, podając podstawowe dane osobowe (imię, nazwisko, telefon kontaktowy), lokalizację automatu, numer automatu i opisując przedmiot reklamacji. Zgłoszenia można dokonać:

- dzwoniąc na jeden z numerów telefonów: (+48) 801 789 405 lub (+48) 661 010 874 podanych na biletomacie,
- wysyłając zgłoszenie reklamacyjne na adres mailowy bok@otieuropa.com,
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta (BOK) ASEC zlokalizowanego w Warszawie, Stacja Metro Centrum lokal 2009C.

b) ASEC sprawdza przebieg opisanej sytuacji – weryfikacja zgłoszenia reklamacyjnego. W terminie ustawowym do 14 dni rozpatruje reklamacje,

c) w przypadku gdy:

- reklamacja nie zostaje uwzględniona przez ASEC - podróżny otrzymuje informację o braku podstaw do zwrotu pieniędzy,
- reklamacja zostaje uwzględniona przez ASEC - podróżny otrzymuje informację o zwrocie pieniędzy i uzgadniany jest sposób przekazania pieniędzy. Możliwy jest:
 - odbiór osobisty pieniędzy w BOK ASEC S.A.,
 - przelew po podaniu telefonicznie danych do przelewu (numer konta, odbiorca),
 - przelew po podaniu pocztą elektroniczną na adres bok@otieuropa.com danych do przelewu (numer konta, odbiorca).

d) w terminie 7 dni ASEC przesyła pieniądze.

W przypadku, kiedy podróżny o zaistniałej sytuacji poinformuje Spółkę KM - ta poinformuje podróżnego o kontakcie z BOK ASEC S.A. na numery telefonów: (+48) 801 789 405 lub (+48) 661 010 874, bądź też mailem na adres bok@otieuropa.com.

3) Opis procedury odzyskania przez podróżnego pieniędzy z tytułu niewydania/ niewydrukowania biletu i/lub ewentualnego wyłączenia się biletomatu:

a) Podróżny dokonuje zgłoszenia reklamacyjnego, podając podstawowe dane osobowe (imię, nazwisko, telefon kontaktowy), lokalizację automatu, numer automatu i opisując przedmiot reklamacji. Zgłoszenia można dokonać

- dzwoniąc na jeden z numerów telefonów: (+48) 801 789 405 lub (+48) 661 010 874 podanych na biletomacie,
- wysyłając zgłoszenie reklamacyjne na adres mailowy: bok@otieuropa.com,
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta (BOK) ASEC zlokalizowanego w Warszawie, Stacja Metro Centrum lokal 2009C.

b) ASEC sprawdza przebieg opisanej sytuacji – weryfikacja zgłoszenia reklamacyjnego. W terminie ustawowym do 14 dni rozpatruje reklamacje,

c) w przypadku gdy:

- reklamacja nie zostaje uwzględniona przez ASEC - podróżny otrzymuje informację o braku podstaw do zwrotu pieniędzy,
- reklamacja zostaje uwzględniona przez ASEC - podróżny otrzymuje informację o zwrocie pieniędzy i uzgadniany jest sposób przekazania pieniędzy. Możliwy jest:
 - odbiór osobisty pieniędzy w BOK ASEC S.A.,
 - przelew po podaniu telefonicznie danych do przelewu (numer konta, odbiorca),
 - przelew po podaniu pocztą elektroniczną na adres bok@otieuropa.com numeru zgłoszenia i danych do przelewu (numer konta, odbiorca).

d) w terminie do 7 dni ASEC przesyła pieniądze,

W przypadku, gdy podróżny o zaistniałej sytuacji poinformuje Spółkę KM – ta poinformuje podróżnego o kontakcie z BOK ASEC S.A. na numery telefonów: (+48) 801 789 405 lub (+48) 661 010 874, bądź też mailem na adres bok@otieuropa.com.