

Opis procedury odzyskania przez podróżnego pieniędzy z tytułu niewydania/niewydrukowania biletu.

1. Podróżny wysyła zgłoszenie bezpośrednio do Automatikon Sp. z o.o. (operatora biletomatów) na adres mailowy: serwis-km@automatikon.pl. W zgłoszeniu podaje dane pozwalające na zidentyfikowanie transakcji, tj. datę i godzinę, lokalizację biletomatu i jego numer, opisuje przedmiot reklamacji oraz podaje swoje dane kontaktowe.
2. Operator biletomatów w terminie do 14 dni od daty zgłoszenia rozpatruje reklamacje. Sprawdza przebieg opisanej sytuacji – weryfikuje zgłoszenie reklamacyjne.
3. W przypadku gdy:
 - 1) reklamacja zostaje uwzględniona operator biletomatów informuje podróżnego o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji i dokonuje zwrotu należnych środków w terminie do 7 dni, w sposób uzgodniony z podróżnym;
 - 2) reklamacja nie zostaje uwzględniona operator biletomatów informuje o tym podróżnego podając informacje o przyczynie braku podstaw do zwrotu należności.
4. W przypadku, gdy podróżny prześle zgłoszenie dotyczące niewydrukowania biletu przez biletomat do Spółki „Koleje Mazowieckie – M” sp. z o.o., zostanie ono przesłane na adres rozliczenia-km@automatikon.pl do rozpatrzenia przez operatora biletomatów, z poinformowaniem o tym fakcie podróżnego. Zgłoszenia przesłane w ten sposób rozpatrywane są na zasadach określonych powyżej w ust. 1-3, udzielając odpowiedzi podróżnemu operator biletomatów załącza do wiadomości adres mailowy Spółki KM, z którego otrzymał zgłoszenie.