Załącznik nr 2 do Regulaminu użytkowania E-karty

ZASADY REKLAMACJI E-KARTY

I. REZYGNACJA Z E-KARTY.

1. Rezygnacja z E-karty może nastąpić tylko w Biurze Obsługi Klienta.
2. Podstawą rezygnacji jest ważna E-karta, wypełniony wniosek o rezygnacji z E-karty oraz dowód tożsamości.
3. Weryfikacja wniosku (sprawdzenie stanu konta internetowego i innych niezbędnych danych) następuje w okresie 24 godzin od jego złożenia.
4. W razie stwierdzenia środków pieniężnych na koncie wnioskodawcy, kwota to zostaje wypłacona w BOK lub przelana na wskazane konto wnioskodawcy.
5. Karta wnioskodawcy zostaje fizycznie zlikwidowana.

II. ZMIANA KONTRAKTU.

1. Podstawą zmiany kontraktu jest ważna E-karta, wypełniony wniosek reklamacyjny oraz paragon fiskalny lub internetowe potwierdzenie transakcji. W przypadku braku potwierdzeń reklamacja nie może być przyjęta.
2. Zmiana kontraktu, który został zakupiony i zapisany na E-karcie może nastąpić w Biurze Obsługi Klienta.
3. Zmiana kontraktu, który został zakupiony i nie został zapisany na E-karcie (kontrakt zakupiony przez Serwis Doładowania Karty) może nastąpić w Biurze Obsługi Klienta lub poprzez internetowy Serwis Doładowania Karty
4. W przypadku stwierdzenia niezgodności zakodowanego na E-karcie kontraktu z oczekiwanym, Klient ma prawo złożyć reklamację wyłącznie w tym punkcie sprzedaży, w którym dokonał zakupu, w okresie do końca pracy tego punktu w dniu zakupu. W przypadku, gdy rozpoczął się kolejny dzień reklamacja może być przyjęta jedynie w Biurze Obsługi Klienta.
6. W przypadku, gdy wartość nowego kontraktu jest mniejsza niż wartość reklamowanego kontraktu Klientowi zwracana jest różnica w cenie a następnie potwierdza się zmianę.
7. W przypadku, gdy wartość nowego kontraktu jest większa niż wartość reklamowanego kontraktu pobierana jest od Klienta różnica w cenie a następnie potwierdza się zmianę.
8. W przypadku, gdy Klient reklamuje ważność zakodowanego kontraktu, wprowadzana jest nowa data ważności, a następnie potwierdza zmianę.
9. Nowa sprzedaż jest fiskalizowana,
10. Paragon reklamowanej transakcji jest dołączany do wniosku, który to dokument stanowi wyjaśnienie dla Urzędu Skarbowego.

III. ANULOWANIE KONTRAKTU

1. Podstawą anulowania kontraktu jest ważna E-karta, wypełniony wniosek oraz paragon fiskalny lub internetowe potwierdzenie transakcji.
2. Anulowaniu kontraktu podlega tylko kontrakt 30-dniowy i jego krotność.
3. Anulowanie może nastąpić tylko w Biurze Obsługi Klienta.
4. Anulowania kontraktu można dokonać najpóźniej do 5 dnia licząc od daty początku jego obowiązywania.
5. Po anulowaniu kontraktu, następuje zwrot kwoty obliczonej proporcjonalnie do okresu użytkowania E-karty.
6. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego oryginał dokumentacji reklamacyjnej zostaje zarchiwizowany w MZK.

IV. UTRATA E-KARTY

1. Zgłoszenia utraty E-karty spersonalizowanej z powodu jej zagubienia lub kradzieży należy dokonać telefonicznie, elektronicznie lub osobiście w BOK, w celu wypełnienia zgłoszenia utraty karty. Zgłoszenia można dokonać w godzinach pracy BOK.
2. Blokowanie utraconej E-karty zostanie dokonane:
    - następnego dnia roboczego w przypadku zgłoszenia do godziny 16.00 dnia roboczego
    - do 36 godzin w innych przypadkach za wyjątkiem dni wolnych od pracy
3. Zablokowaną E-kartę można odblokować, z wyłączeniem sytuacji, gdy E-karta została zbliżona do kasownika/czytnika po jej zablokowaniu.
4. Nowa E-karta imienna tego samego typu może być wydana na podstawie wypełnionego wniosku, dokumentu tożsamości wraz z paragonem fiskalnym lub internetowym potwierdzeniem transakcji.
5. W przypadku, gdy Klient nie posiada odpowiedniego dokumentu tożsamości lub paragonu fiskalnego lub zniszczenia jego w sposób uniemożliwiający odczytanie znajdujących się na nim informacji, reklamacja nie może być przyjęta.
6. Spersonalizowanie i wydanie nowej E-karty następuje w ciągu 24 godzin od złożenia kompletnego wniosku.
7. Za wydanie duplikatu E-karty imiennej pobierana jest bezzwrotna kaucja w wysokości 10 złotych.
8. Nowa E-karta wraz z odtworzonym Kontraktem i paragonem fiskalnym może być wydana jedynie właścicielowi legitymującemu się odpowiednim dokumentem tożsamości (dowód osobisty, paszport, prawo jazdy). W przypadku, gdy właścicielem E-karty jest osoba niepełnoletnia do jej odbioru upoważnia się rodziców i/lub prawnych opiekunów.

PRZEWODNICZĄCY ZGROMADZENIA MZK
mgr Zbigniew Podleśny