Załącznik 3.1.

Obsługa Reklamacji

1. Wykonawca zobowiązany jest do przyjmowania i rozpatrywania zgłaszanych reklamacji co do odpłatności jak i działania Systemu P&R.
2. Reklamacje będą przyjmowane w następujących formach:
   1. Pisemnie na adres Park Ride ul. ……………………
   2. W formie wiadomości email przesłane na adres …………………
   3. Reklamacje w zakresie odpłatności przekazywane będą do Administratora, który będzie odpowiedzialny za ich rozpatrywanie.
3. Każda reklamacja po zgłoszeniu zostanie zarejestrowana pod unikalnym symbolem w dniu jej otrzymania.
4. Wykonawca rozpatrzy reklamację w terminie do 25 dni (od otrzymania) i udzieli odpowiedzi w terminie do 30 dni (od otrzymania) w formie elektronicznej lub pisemnie w zależności od dyspozycji osoby składającej reklamacje.
5. W cyklu miesięcznym Wykonawca przedkładać będzie Zamawiającemu raport obejmujący informacje odnośnie:
   1. Reklamacji w trakcie rozpatrywania (w danym okresie).
   2. Reklamacji zamkniętych (w danym okresie).
6. Wykonawca zabezpieczy w nieulotnej formie wszelkie informacje (w tym materiał video) związane z reklamacją i przechowywać je będzie w szafie na dokumenty w CNS Biuro.
7. W przypadku wniesienia odwołania do decyzji o nieuwzględnieniu reklamacji, Wykonawca przekaże Zamawiającemu, w terminie 4 dni roboczych materiały związane z daną reklamacją. Dalsze procedowanie obsługi reklamacji Wykonawca będzie realizować w porozumieniu z Zamawiającym.