



**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**

Data wydania:

...../...../2022

Obowiązuje od dnia:

28./11./2022

Strona 1 z 20

AUTORZY:		Data:	Podpis:
1.	Krzysztof Dąbrowski / Kierownik Produktu / Biuro Logistyki i Administracji	28.11.2022	Krzysztof Dąbrowski
2.	Monika Strózek / Główny Specjalista / Biuro Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji	28.11.2022	Monika Strózek
3.	Dorota Zatorska / Główny Specjalista / Biuro Obsługi Klienta	28.11.2022	Dorota Zatorska
WERYFIKACJA MERYTORYCZNA:		Data:	Podpis:
1.	Dariusz Dąbkowski / Dyrektor Biura Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji / Właściciel Dokumentu	28.11.2022	DYREKTOR BIURA Dariusz Dąbkowski
2.	Marzanna Tchórzewska / Dyrektor Biura Obsługi Klienta	28.11.2022	DYREKTOR BIURA Marzanna Tchórzewska
WERYFIKACJA FORMALNA:		Data:	Podpis:
1.	Magdalena Wiankowska-Zysnarska – Koordynator Dokumentacji Wewnętrznej / Wydział Koordynacji Procesów / Biuro Logistyki i Administracji	30.11.2022	KOORDYNATOR DOKUMENTACJI WEWNĘTRZNEJ Magdalena Wiankowska-Zysnarska
ZATWIERDZIŁ:		Data:	Numer uchwały:
Dokument przyjęty uchwałą Zarządu „PKP Intercity” S.A.		28.12.2022	909/2022

Spis treści:

1. Cel Instrukcji
2. Terminologia, definicje, wyjaśnienie skrótów
3. Przebieg i opis postępowania
4. Przegląd aktualności Instrukcji
5. Ocena przestrzegania Instrukcji
6. Załączniki do Instrukcji

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28.12/2022

Strona 2 z 20

1. Cel Instrukcji

- 1.1. Celem niniejszej Instrukcji jest ujednoczenie procesu przyjmowania reklamacji we wszystkich punktach obsługi klienta PKP IC.
- 1.2. Niniejsza Instrukcja opisuje zasady digitalizacji i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity.

2. Terminologia, definicje, wyjaśnienia skrótów

Termin	Opis
Bilet	dowód zawarcia umowy przewozu
BFW	Biuro Rozliczeń Reklamacji i Windykacji, komórka organizacyjna w Centrali Spółki rozpatrująca reklamacje
COK	Centrum Obsługi Klienta
Kasa biletowa	kasa PKP IC lub podmiotu upoważnionego przez PKP Intercity (agenta) do sprzedaży biletów albo kasa innego Przewoźnika kolejowego sprzedająca bilety na przewóz wykonywany przez PKP IC
PKP IC, Spółka, PKP Intercity, „PKP Intercity” S.A., Intercity	„PKP Intercity” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy Alejach Jerozolimskich 142 A
Pracownik	osoba wykonująca pracę na rzecz PKP IC w punkcie odprawy
Przewoźnik	przedsiębiorca, który na podstawie licencji wykonuje przewozy kolejowe oraz posiada umowę z PKP IC dotyczącą sprzedaży wzajemnej usług
Punkt obsługi klienta	kasa biletowa, Centrum Obsługi Klienta, informacja
Workflow	oprogramowanie, którego rolą jest zapewnienie możliwości rejestrowania, przechowywania, zarządzania oraz udostępniania korespondencji oraz dokumentacji; udostępnianie odbywa się pomiędzy rolami/grupami/komórkami organizacyjnymi lub pracownikami w ramach zdefiniowanych wcześniej procesów
Digitalizacja	zmiana wersji papierowej na wersję cyfrową
Centrala	jednostka organizacyjna Spółki z siedzibą w Warszawie
Zakład	terytorialna jednostka organizacyjna „PKP Intercity” S.A., Zakład Centralny z siedzibą w Warszawie, Zakład Południowy z siedzibą w Krakowie, Zakład Północny z siedzibą w Gdyni, Zakład Zachodni z siedzibą w Poznaniu

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
...../...../2022**Strona 3 z 20****3. Przebieg i opis postępowania**

- 3.1. Reklamacje oraz wnioski o zwrot należności za niewykorzystany bilet, skargi i inne zgłoszenia klient może złożyć w formie pisemnej osobiście w dowolnym punkcie obsługi klienta PKP Intercity za pomocą Formularza zgłoszeniowego, który stanowi Załącznik 1 do niniejszej Instrukcji.
- 3.2. Wnioski mogą dotyczyć usług dowolnego przewoźnika, którego bilety dostępne są w kasach własnych lub agencyjnych PKP IC.
- 3.3. Czynności wykonywane przez pracownika punktu obsługi klienta:
 - 3.3.1. Zweryfikowanie czytelności wypełnionego formularza zgłoszeniowego. W przypadku nieczytelnych treści, należy opatrzyć je komentarzem, w którym zreferowane zostaną uwagi klienta.
 - 3.3.2. Sprawdzenie kompletności wpisanych informacji, zwłaszcza w zakresie danych personalnych, kontaktowych oraz numeru konta (dotyczy roszczeń finansowych). W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek braków należy poprosić klienta o uzupełnienie formularza.
 - 3.3.3. Sprawdzenie, czy do formularza dołączono dokumenty wymagane odpowiednio do przedmiotu roszczenia:
 - Do reklamacji: kopie dokumentów zawarcia umowy przewozu, a ponadto mogą zostać załączone również kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienie do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów.
 - Do wniosku o zwrot należności za niewykorzystane dokumenty przewozu: oryginały dokumentów przewozu, potwierdzające zawarcie umowy przewozu oraz oryginały lub potwierdzone za zgodność z oryginałem, kopie innych dokumentów uzasadniających wnioski (np. poświadczenie o rezygnacji z przejazdu). Potwierdzenia tego może dokonać osoba obsługująca podróżnych w dowolnym punkcie obsługi klienta, notariusz lub wystawca dokumentu.
 - 3.3.4. Wszystkie dokumenty szczególnie **ORYGINAŁY BILETÓW** na przejazd pociągiem PKP IC przed zeskanowaniem Pracownik ostemplowuje pieczętką: **„PRZYJĘTO DO ROZPATRZENIA”**
 - 3.3.5. Pracownik przyjmuje do zeskanowania oryginały biletów, które po skanowaniu zwraca klientowi, z wyjątkiem biletów międzynarodowych, biletów innych przewoźników oraz biletów wystawionych z zastosowaniem ofert Pakiet Podróżnika, Wspólny Bilet. W tych przypadkach Pracownik zatrzymuje oryginały i przesyła je do kancelarii (składu chronologicznego) na adres :

„PKP Intercity” S.A.
Kancelaria
Al. Jerozolimskie 142a
02-305 Warszawa
 - 3.3.6. W przypadku dostarczenia przez podróżnego zaświadczenia wydanego przez polski związek Emerytów, Rencistów i Inwalidów, uprawniającego do ulgi 37% Pracownik zatrzymuje oryginał i przesyła go do kancelarii (składu chronologicznego). Należy poinformować podróżnego, że oryginały zostaną zwrócone po rozpatrzeniu zgłoszenia i naniesieniu stosownych adnotacji.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28.../.../2022

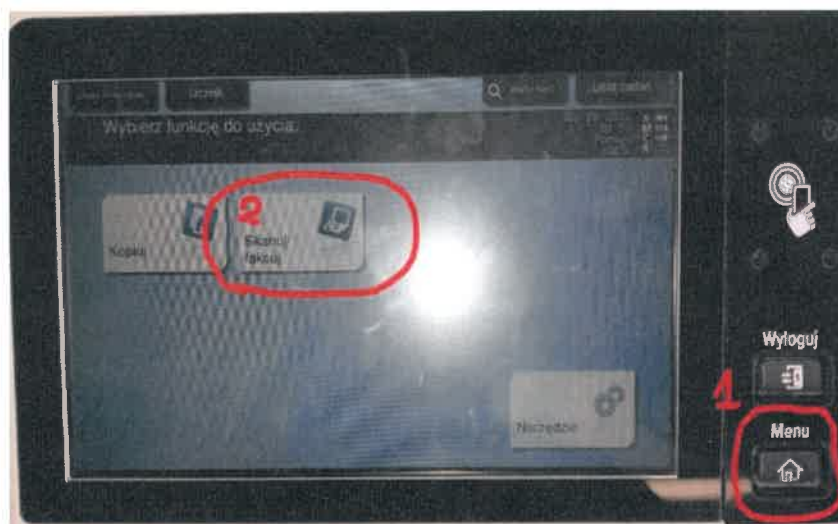
Strona 4 z 20

- 3.3.7. Kolorowe karty PKP IC złożone do wniosku Pracownik niszczy poprzez przecięcie karty po przekątnej, przeciętą kartę jako dowód zniszczenia skanuje wraz z wnioskiem klienta, rejestruje zgłoszenie w WorkFlow.
- 3.3.8. Rejestracja dokumentu.
- 3.3.8.1. Przed rozpoczęciem rejestracji dokumentów Pracownik przystawia na formularzu złożonym przez podróżnego pieczęć datownika z lokalizacją kasy.



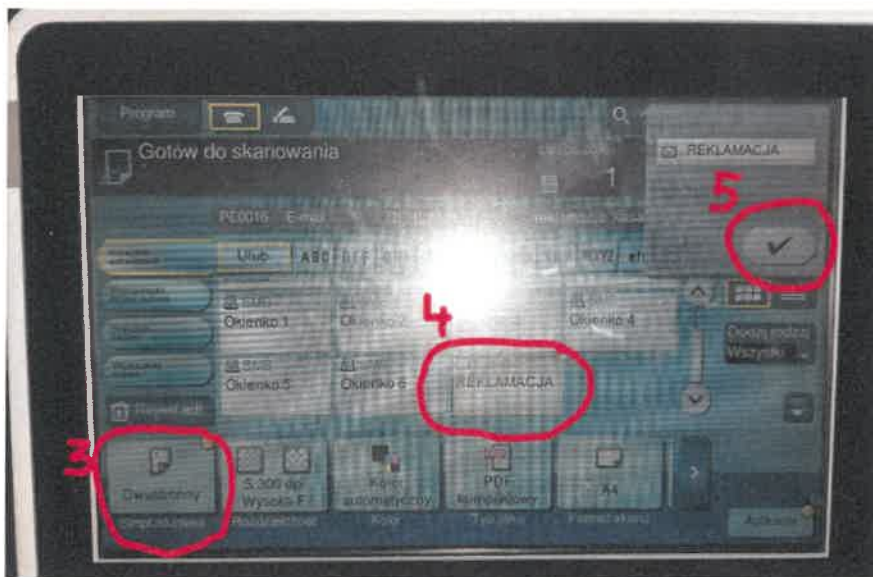
- 3.3.8.2. Następnie dokumenty należy zeskanować przy użyciu skanera KONICA MINOLTA i wysłać na odpowiedni adres dla swojego Zakładu. Maszyna jest skonfigurowana i wyśle dokumenty do odpowiedniej skrzynki w WorkFlow.
- 3.3.8.3. Obsługa skanera

Na panelu Pracownik wybiera przycisk *Menu* (1), następnie na ekranie dotykowym klika w ikonę *Skanuj/ Faksuj*

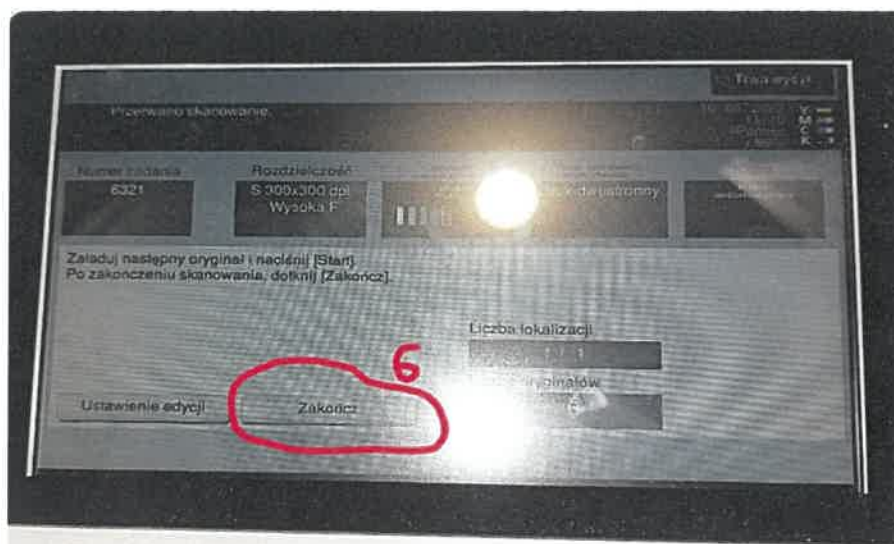


**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
22.../...../2022**Strona 5 z 20**Ustawienia skanera

Należy wybrać skanowanie dwustronne (3) zaznaczyć REKLAMACJA (4) i potwierdzić (5)

Dokumenty należy kolejno umieścić na szybie i wcisnąć przycisk Uwaga! Przy dokumentach A4, które są płaskie nie trzeba zamykać pokrywy skanera.
Przy skanowaniu małych dokumentów i dokumentów odkształconych należy zamykać pokrywę.**WSZYSTKIE DOKUMENTY NALEŻY SKANOWAĆ DWUSTRONNIE**

Po zakończeniu skanowania wszystkich dokumentów na panelu dotykowym należy wybrać przycisk

Zakończ (6) i potwierdzić przyciskiem 

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28/...../2022**Strona 6 z 20**

Zeskanowane dokumenty są wysłane odpowiednio do systemu rejestracji reklamacji na adresy:

Kasa BZK	reklamacje_kasa_bzk@intercity.pl
Kasa BZW	reklamacje_kasa_bzw@intercity.pl
Kasa BZP	reklamacje_kasa_bzp@intercity.pl
Kasa BZG	reklamacje_kasa_bzg@intercity.pl

Uwaga! Pracownicy punktów obsługi mogą skorzystać z telefonicznego wsparcie dostępnego pod numerem 502-191-905 od poniedziałku do piątku w godzinach 7-16.

3.3.8.4. Po zeskanowaniu dokumentów należy przystąpić do rejestracji w systemie reklamacyjnym **WorkFlow**. Aplikacja znajduje się pod adresem:
workflow.intercity.pl

Informacja dla Kas pracujących w nocy: Przerwa techniczna w systemie WorkFlow odbywa się między godziną 3:00 - 3:15.

3.3.8.5. Urządzenie do przełączania pomiędzy komputerem stacjonarnym i rPOS

Na każdym stanowisku jest zainstalowane urządzenie do dzielenia sygnału odczytanego kodu kreskowego, aby przełączyć się pomiędzy rPOS, a komputerem należy przycisnąć przycisk. Poprawne przełączenie zostanie zakomunikowane sygnałem, czytnik zmieni podświetlenie między 1 i 2.

- 1- rPOS
- 2- komputer stacjonarny

**PRZYCISK**



Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi

Data wydania:
...../...../2022

Obowiązuje od dnia:
28/12/2022

Strona 7 z 20

Po uruchomieniu przeglądarki (zalecany Chrome lub Firefox) pojawi się okno logowania.

Należy zalogować się danymi domenowymi (Nazwa użytkownika oraz hasło takie samo, jak do logowania do komputera).

Hasło do komputera nie powinno zawierać polskich znaków. Spowoduje to blokadę konta i brak możliwości zalogowania się do systemu.

Po zalogowaniu należy wybrać symbol menu, tj. zaznaczone kreski



Następnie wybrać pozycję Reklamacje



**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28.../...12/2022

Strona 8 z 20

3.3.8.6. Dodawanie nowego zgłoszenia:

W zakładce Reklamacje należy wybrać zakładkę: Skrzynki odbiorcze.



Prezentowane są skrzynki mailowe wpisane do systemu oraz przycisk „wybierz” przy skrzynce Zakładu, do którego jest przypisany użytkownik.

Reklamacje

The screenshot shows the 'Reklamacje' page with the 'Skrzynki odbiorcze' tab selected. A table lists various mailboxes under the 'Kancelaria' section. A red box highlights the 'wybierz' button next to the 'Kasa BZW' entry.

Nazwa	E-mail
Kasa BZG	reklamacje_kasa_bzg@intercity.pl
Kasa BZP	reklamacje_kasa_bzp@intercity.pl
Kasa BZW	reklamacje_kasa_bzw@intercity.pl
Kasa BZK	reklamacje_kasa_bzk@intercity.pl
Skrzynka urzędowa	NPA S workflow_exch@intercity.pl
Windykacja	windykacja@intercity.pl
Skrzynka epuap	esp@intercity.pl
Wezwania przedsądowe	wezwania@intercity.pl
Skrzynka BPB	bpb2korespondencja@intercity.pl

Po kliknięciu „wybierz”, pojawią się wszystkie dokumenty zeskanowane w danym Zakładzie, a nieobsłużone przez Kasjerów.

Uwaga: może być kilka dokumentów z różnych urzędzeń skanujących, należy zwrócić na to uwagę wybierając odpowiednie dla lokalizacji KASY.

Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach obsługiData wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28.11.2022**Strona 9 z 20****Reklamacje**

Wyszukiwanie i sortowanie

Data od: 2022-04-07 Data do: 2022-07-06

Sortuj wg: Data odbioru w kolejności rosnącej pokaż

Wykano	Odebrano	Nadawca	Temat wiadomości	
1	2022-07-06	Krzysztof.Dabrowski@intercity.pl	TEST REKLAMACJA	Pokaż Utwórz dokument

Liczba wszystkich maili w skrzynce: 1

Otworzy się okno, w którym będą informacje o nadawcy. W przypadku Kas - nazwa maszyny do skanowania. Po kliknięciu w przycisk „Utwórz dokument”, otworzy się okno, w którym wprowadzane są dane.

Reklamacje

Wyszukiwanie i sortowanie

Data od: 2022-04-07 Data do: 2022-07-06

Sortuj wg: Data odbioru w kolejności rosnącej pokaż

Wykano	Odebrano	Nadawca	Temat wiadomości	
1	2022-07-06	Krzysztof.Dabrowski@intercity.pl	TEST REKLAMACJA	Pokaż Utwórz dokument

Liczba wszystkich maili w skrzynce: 1

Reklamacje

Typ: Skarga

Dane klienta

Typ klienta: Klient indywidualny (osoba fizyczna)

Imię: [pusty] Nazwisko: [pusty]

Imię nadawcy: [pusty] Nazwisko nadawcy: [pusty]

Adres: [pusty] Adres nadawcy: [pusty]

Adres e-mail: [pusty] Telefon: [pusty]

FORMULARZ ZGLOSZENIOWY

Proszę o opis problemu

*Do zarejestrowania skargi
dot. awarii do Kasal Dphack*

PKP INTERCITY	Nr Instrukcji: I156	Wydanie 4
Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach obsługi		Data wydania:/...../2022
		Obowiązuje od dnia:/...../2022
		Strona 10 z 20

NALEŻY ZAPYTAĆ KLIENTA, CZY JUŻ SKŁADAŁ REKLAMACJĘ. JEŚLI TAK, JEGO DANE SĄ JUŻ W SYSTEMIE.

Uzupełnianie danych z formularza zgłoszeniowego – dane klienta.

W przypadku, gdy klient składał wcześniej zgłoszenie należy dane personalne wnioskującego wybrać z bazy.

▲ **Dane klienta**

Wybierz z bazy

Następnie wyszukać wpisując odpowiednie dane w wyznaczonych polach.

Pojawi się lista klientów powiązanych z wprowadzonymi danymi, należy wybrać odpowiednią pozycję poprzez kliknięcie. Czynność zakończyć przyciskiem *Wybierz*.

Przykład wyszukiwania:

Nazwisko: Dąbrowski, ulica: Aleje

Wybierz z bazy ×

➤ Wyszukiwanie złożone Zaawansowane

▲ Wyszukiwanie proste

Wyszukaj klienta Szukaj ×

Widok Odlącz

Lp.	Imię	Nazwisko	Nazwa organizacji	Kod pocztowy	Miejscowość	Ulica	Nip	E-mail
1.	Krzysztof	Dąbrowski		02-305	Warszawa	Aleje Jerozolimskie 142A 6		krzysztof.de

Wybierz Anuluj

DANE Z SYSTEMU WorkFlow MUSZĄ BYĆ ZGODNE Z DANymi Z FORMULARZA ZGŁOSZENIOWEGO.

W przypadku niezgodności należy skorygować dane tak, aby były jednakowe z formularzem zgłoszeniowym. Po zakończeniu poprawiania należy wybrać przycisk *Zapisz zmiany do bazy*.

Dokument stanowi własność firmy „PKP Intercity” S.A. – do użytku służbowego.

Wszelkie prawa są zastrzeżone.

Powielanie, rozpowszechnianie dokumentu bez zgody „PKP Intercity” S.A. jest zabronione.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**

Data wydania:

...../...../2022

Obowiązuje od dnia:

28/12/2022

Strona 11 z 20

☛ Dane klienta

Powiązany z: Krzysztof Dąbrowski

Zapisz zmiany do bazy

Rozłącz

Wybierz z bazy

* Typ klienta

Klient indywidualny (osoba fizyczna) ▾

Płeć

Pan ▾

Imię

Krzysztof

Nazwisko

Dąbrowski

Ulica

Aleje Jerozolimskie

Nr budynku

142A

Nr lokalu

6

Kod pocztowy

02-305

Miejscowość

Warszawa

Kraj

Polska ▾

E-mail

krzysztof.dabrowski2@intercity.pl

Telefon

W przypadku, gdy klient nie składał wcześniej zgłoszenia należy dane personalne wnioskującego wpisać.

System WorkFlow wskazuje brązową ramką pola, które należy wypełnić, jednak jest to tylko podpowiedź – nie ma obowiązku wpisywać obu adresów (e-mailowego oraz pocztowego).

☛ Dane klienta

Wybierz z bazy

* Typ klienta

Klient indywidualny (osoba fizyczna) ▾

Płeć

▾

Imię

Nazwisko

Ulica

Nr budynku

Nr lokalu

Kod pocztowy

Miejscowość

Kraj

▾

E-mail

Telefon

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28.12/...../2022

Strona 12 z 20

Uzupełnianie danych z formularza zgłoszeniowego – dane dokumentu.

Poniżej danych klienta znajdują się dane dokumentu. Należy przy pomocy rozwijanej listy wybrać odpowiednio *Proces*: **Obsługa reklamacji** i *Rodzaj dokumentu*: **reklamacja**.

Kraj

Polska

E-mail

Telefon

Dane dokumentu

Numer kancelaryjny

0308111/IC/2022/RP

Kanal wpływu

Dokument z treści e-maila

Data rejestracji

Użytkownik rejestrujący

* Proces

Obsługa reklamacji

* Rodzaj dokumentu

reklamacja

Rodzaj zgłoszenia

Tytuł dokumentu

Uzupełnianie danych z formularza zgłoszeniowego – widok szczegółowy.

W górnej belce po prawej stronie należy wybrać *Utwórz widok szczegółowy*.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**

Data wydania:

...../...../2022

Obowiązuje od dnia:

28./11./2022

Strona 13 z 20

W oknie widoku szczegółowego należy:

Wybrać lokalizację kasy, w której rejestrowany jest dokument. Dodatkowo w polu *Treść* można wpisać uwagi do reklamacji.

Szczegóły	Komentarze (0)	Powiązane obiekty	Załączniki
Lokalizacja kasy Dworzec Warszawa Centralna	Data rejestracji 2022-11-09 07:48:30		
Dni na realizację 30	* Data wpływu 2022-11-09 07:48:30		
Liczba załączników 0	Termin realizacji 2022-12-09		
Treść Można dodać uwagi do reklamacji.			

Wybrać, używając strzałek lub dwukrotnie klikając, przyczynę zgłoszenia.

Przyczyna zgłoszenia

Dostępne

Odszkodowanie z tytułu opóźnienia pociągu
Niesatysfakcjonujący komfort podróży (awaria klimatyzacji / ogrzewania / oświetlenia / brak odpowiedniego typu wagonu)
Inne. Jeżeli uważają Państwo, że informacje zawarte w formularzu nie są wystarczające, prosimy o opisanie przyczyny reklamacji w polu Przedmiot reklamacji
Wezwanie do zapłaty

**Przydzielone**

Zwrot opłaty za niezrealizowany przejazd/przewóz

W taki sam sposób dodać zgody.

Zgody

Dostępne

Wyrazem zgody na przesłanie odpowiedzi na zgłoszenie/reklamację /wniosek o zwrot na wskazany wyżej adres mailowy.

**Przydzielone**

Zgoda na przekazanie danych osobowych w celu rozpatrzenia niniejszego zgłoszenia przez "PKP Intercity S.A." oraz w razie konieczności na udostępnienie odpowiedniemu podmiotowi danych osobowych, w celu rozpatrzenia tego zgłoszenia przez podmiot właściwy.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
...../...../2022

Strona 14 z 20

Dodawanie biletów, będących przedmiotem zgłoszenia

Dodawanie biletów możliwe jest z bloku *Informacje dotyczące podróży*, znajdującego się między blokiem *Przyczyna zgłoszenia* i *Zgody* - przycisk **DODAJ**.

▶ **Przyczyna zgłoszenia**⚡ **Informacje dotyczące podróży**Widok ▾ **Dodaj** 
Kod kreskowy **Seria biletu** **Nr biletu**

Nie ma żadnych danych do wyświetlenia.

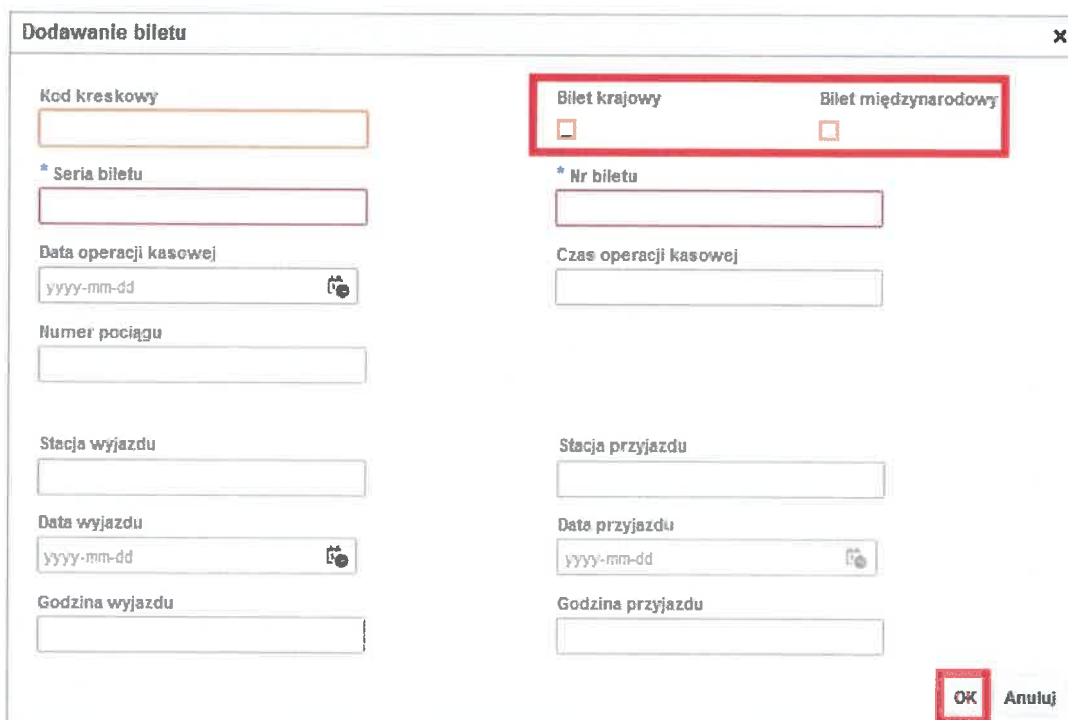
▶ **Informacje dotyczące rachunku bankowego**⚡ **Zgody**

Po otwarciu okna *Dodawanie biletu* należy wprowadzić dane dokumentu przewozu.

Ważne jest odznaczenie, czy klient dostarczył oryginał biletu poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola *Bilet krajowy*, *Bilet międzynarodowy*.

Ustawienie kursora w polu *Kod kreskowy* pozwala przy użyciu czytnika kodów odczytać wartość z kodu kreskowego biletu. Seria biletu oraz numer uzupełnią się automatycznie. Ważne, aby zwrócić uwagę na cyfrę kontrolną – gdy bilet jej nie posiada, automatycznie z kodu kreskowego usunie się ostatnia cyfra biletu – należy wtedy dodać ją w polu *Numer biletu*. Zatwierdzić przyciskiem **OK**.


W przypadku, gdy na bilecie nie ma kodu kreskowego należy serię oraz numer wpisać ręcznie.



Dodawanie biletu [X]


Kod kreskowy

* Seria biletu

Data operacji kasowej
yyyy-mm-dd 

Numer pociągu

Stacja wyjazdu

Data wyjazdu
yyyy-mm-dd 


Godzina wyjazdu

Bilet krajowy Bilet międzynarodowy

* Nr biletu

Czas operacji kasowej

Stacja przyjazdu

Data przyjazdu
yyyy-mm-dd 

Godzina przyjazdu

OK Anuluj

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28./11./2022**Strona 15 z 20**

Następuje przeniesienie automatyczne do okna głównego widoku szczegółowego, na podgląd dołączonych biletów.

Czynność należy powtarzać dla każdego biletu.

Informacje dotyczące podróży

Widok ▾	Dodaj	Odłącz
Kod kreskowy	Seria biletu	Nr biletu
B6138006528	B	6138006528
eIC		151981852

Drukowanie potwierdzenia dla klienta.

Zmianę należy zapisać i wydrukować potwierdzenie dla klienta.

W tym celu należy wybrać z głównej belki przycisk *Zapisz i wydrukuj potwierdzenie*. Zostanie pobrany dokument PDF, który należy wydrukować i przekazać klientowi wraz z wszystkimi dokumentami dołączonymi do zgłoszenia.



UWAGA: W przypadku, gdy klient nalega na pozostawienie dokumentacji, należy ją przyjąć i wysłać do składu chronologicznego na adres:

**„PKP Intercity” S.A.
Kancelaria
Al. Jerozolimskie 142a
02-305 Warszawa**

Na potwierdzeniu przyjęcia wniosku należy uzupełnić wskazane pole poprzez przystawienie datownika Kasy i podpis Pracownika przyjmującego zgłoszenie.

UWAGA: System rozpoznaje, gdzie i kiedy zostało zarejestrowane zgłoszenie. Informacja o jego przyjęciu jest dostępna od początku, kiedy tylko zostaną wprowadzone dane. Nie jest więc konieczne prowadzenie rejestrów w zeszytach oraz kopiowanie dokumentów.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28/11/2022

Strona 16 z 20

PKP INTERCITY S.A.
02-305 Warszawa
Aleje Jerozolimskie 142A

Warszawa, 2022-07-27

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA WNIOSKU

Nr kancelaryjny zgłoszenia: 00004131C/2022/RP



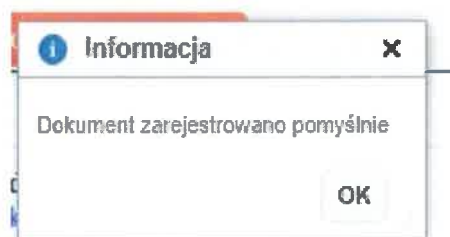
Dane zgłaszającego wniosek:

Imię i nazwisko	Krzysztof Dąbrowski
Adres	Aleje Jerozolimskie 142A / 6 02-305 Warszawa Polska
Adres e-mail	krzysztof.dabrowski2@intercity.pl
Numer(y) biletu(ów)	IA 07268648, IA 07268647
Dodatkowe załączniki, w liczbie	0
Data, godzina złożenia wniosku	2022-07-07 09:09
Przyjmujący	Dane Pracownika przyjmującego zgłoszenie
Lokalizacja punktu	Dworzec Warszawa Zachodnia

Pieczątką, data, podpis

Dokończenie proceru rejestracji.W celu dokończenia procesu przyjęcia zgłoszenia należy wybrać *Powrót*.Następnie wybrać przycisk *Rejestruj*.

Poprawne zarejestrowanie dokumentu potwierdzone jest komunikatem:



Zadawca:

Dokument stanowi własność firmy „PKP Intercity” S.A. – do użytku służbowego.

Wszelkie prawa są zastrzeżone.

Powielanie, rozpowszechnianie dokumentu bez zgody „PKP Intercity” S.A. jest zabronione.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**

Data wydania:

...../...../2022

Obowiązuje od dnia:

28./12./2022

Strona 17 z 20

Przekazanie dokumentu.

Po zarejestrowaniu dokumentu należy wybrać przycisk *Przełącz*. W wyświetlonym oknie należy przejść na zakładkę *Grupa* i potwierdzić przyciskiem *Wybierz*.



Przekazanie ×

Osoba **Grupa**

Wyszukaj

Grupa

Szukaj

Widok

Grupa

WF_dekreteacja_inD

Poprawne zakończenie procesu potwierdzone jest komunikatem

Informacja ×

Dokument został przekazany do. Grupa WF_dekreteacja_inD

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**

Data wydania:


...../...../2022

Obowiązuje od dnia:

28./..12/2022

Strona 18 z 20

3.3.9. Wersja skrócona instrukcji

1. W przeglądarce otworzyć *workflow.intercity.pl*
2. Szare okno logowania *Anuluj*
3. Niebieskie okno logowania (login i hasło jak do komputera)
4. Dokumenty otrzymane od klienta ostemplować pieczątką **PRZYJĘTO DO ROZPATRZENIA**, na formularzu złożonym przez podróżnego przyłożyć pieczęć datownika z lokalizacją kasy. Dokumenty zebrać do zeskanowania na urządzeniu KONICA.
5. Ustawienia skanera (dwustronne, wybrać reklamacje i zatwierdzić)
6. Skanować wszystkie dokumenty dwustronnie
7. Wybrać na panelu *Zakończ* i potwierdzić przyciskiem 
8. Wrócić do komputera
9. W aplikacji WorkFlow wejść w zakładkę Skrzynki odbiorcze
10. Kliknąć w przycisk *Wybierz*
11. Kliknąć w tabeli *Utwórz dokument*
12. Uzupełnić dane klienta lub wybrać z bazy
13. Uzupełnić *Proces: Obsługa reklamacji* i *Rodzaj dokumentu: reklamacja*
14. Wybrać przycisk *Utwórz widok szczegółowy*
15. Uzupełnić lokalizację kasy
16. Wybrać przyczynę zgłoszenia
17. Uzupełnić zgody
18. Dodać bilety (przy pomocy skanera - przełączenie na urządzeniu na 2)
19. Wybrać *Zapisz i wydrukuj potwierdzenie*
20. Otworzyć i wydrukować plik PDF
21. Wybrać *Powrót*
22. Wybrać *Rejestruj*
23. Wybrać *Przeład*
24. Przejść na zakładkę *Grupa* (Zawsze WF_dekretacja_InD)
25. Wcisnąć *Wybierz*
26. Podpisać, przystawić pieczątkę i wydać potwierdzenie klientowi
27. Oddać wszystkie dokumenty klientowi.

3.3.10. Opis PROCEDURY AWARYJNEJ w przypadku braku dostępu do systemu WorkFlow lub awarii skanera

- 3.3.10.1. Przyjęcie kopii dokumentów uprawniających do ulgi (jeśli będą dołączane do reklamacji) i opatrzenie kopii potwierdzeniem za zgodność z oryginałem. Jeśli data ważności dokumentu na kopii jest nieczytelna, należy nanieść datę odręcznie.
- 3.3.10.2. Oznaczenie daty oraz godziny przyjęcia wniosku na druku reklamacyjnym.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach obsługi**Data wydania:
...../...../2022Obowiązuje od dnia:
28/11/2022

Strona 19 z 20

- 3.3.10.3. Dokonanie wpisu w Awaryjnym Rejestrze Reklamacji prowadzonym na danym stanowisku kasowym. Ustalenie w nim numeru sprawy, który następnie należy wprowadzić na formularz zgłoszeniowy.
- 3.3.10.4. Wydanie klientowi potwierdzenia przyjęcia skargi/reklamacji/wniosku o zwrot. Jego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Instrukcji. Potwierdzenie przyjęcia powinno zawierać: miejscowość, datę, numer kancelaryjny zgłoszenia, dane zgłaszającego wniosek tj. imię, nazwisko, adres, adres e-mail, numery biletów, dodatkowe załączniki (w liczbie), data i dokładna godziną złożenia wniosku, imię i nazwisko przyjmującego, lokalizację punktu (lokalizacja z WorkFlow) oraz pieczętkę, datę i podpis osoby przyjmującej zgłoszenie.
- 3.3.10.5. Formularz zgłoszeniowy wraz z załącznikami pracownik pakuje do zbiorczej koperty i następnego dnia roboczego przekazuje drogą służbową do Biura Sekcji Handlowej/Handlowo-Przewozowej.
- 3.3.11. Należy poinformować klienta o możliwych ścieżkach postępowania oraz okresie oczekiwania na odpowiedź. Termin rozpatrzenia reklamacji to **30 dni od dnia przyjęcia natomiast wnioski o zwrot są rozpatrywane wg kolejności wpływu, bez zbędnej zwłoki**. W przypadku, gdy klient o to poprosi, należy podać lub zanotować ważne informacje związane z procesem reklamacji, np. adres strony www, adres korespondencyjny do Biura Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji.
- 3.3.12. W trybie zgłoszenia reklamacyjnego realizowane są także zwroty za bilety internetowe e-IC przedłożone w kasie biletowej lub COK. W każdym COK oraz wybranych kasach Intercity, istnieje możliwość rozpatrzenia niektórych wniosków o zwrot na miejscu.
- 3.3.12.1. Do formularza reklamacyjnego (Załącznik nr 1 do niniejszej Instrukcji) należy załączyć bilet internetowy lub – w przypadku biletu w wersji elektronicznej – podać numer biletu/transakcji e-IC (np. eIC17115075).
- 3.3.12.2. Pracownik po przyjęciu formularza opatruje go adnotacją „wniosek obsłużony w kasie” i przystawia datownik.

4. Przegląd aktualności Instrukcji

- 4.1. Niniejsza Instrukcja podlega obowiązkowemu przeglądowi przynajmniej raz w roku przez Właściciela Dokumentu lub na wniosek Koordynatora Dokumentacji Wewnętrznej.

5. Ocena przestrzegania Instrukcji

- 5.1. Oceny przestrzegania niniejszej Instrukcji dokonuje Właściciel Dokumentu przynajmniej raz w roku.
- 5.2. Oceny przestrzegania niniejszej Instrukcji mogą dokonać organy kontroli wewnętrznej lub zewnętrznej.

6. Załączniki do Instrukcji

- 6.1. Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszeniowy (jest to przywołany Załącznik nr 1a do Procedury

Dokument stanowi własność firmy „PKP Intercity” S.A. – do użytku służbowego.

Wszelkie prawa są zastrzeżone.

Powielanie, rozpowszechnianie dokumentu bez zgody „PKP Intercity” S.A. jest zabronione.

**Instrukcja opisująca zasady przyjmowania reklamacji
i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w punktach
obsługi**

Data wydania:

...../...../2022

Obowiązuje od dnia:

28/12/2022

Strona 20 z 20*rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów, nr P452)*

- 6.2. Załącznik nr 2 – Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
- 6.3. Załącznik nr 3 – Instrukcja digitalizacji i rejestracji dokumentów reklamacyjnych w formie multimedialnej.
- 6.4. Załącznik nr 4 – Manual.