

INSTRUKCJA ZGŁASZANIA KRADZIEŻY ROWERU

WYPEŁNIA PRACOWNIK CENTRUM KONTAKTU

1. ZGŁOSZENIE KRADZIEŻY DO CENTRUM KONTAKTU

Data i godzina połączenia: DD.MM.RRRR GG:MM

Numer telefonu: XXX XXX XXX

Login użytkownika: XXXXX

Nr roweru: XX XXX

CZYNNOŚCI WYKONYWANE PRZEZ UŻYTKOWNIKA ŁRP

2. ZGŁOSZENIE ZDARZENIA NA KOMISARIACIE POLICJI

W przypadku kradzieży roweru użytkownicy zobligowani są do zgłoszenia takiego zdarzenia na najbliższym komisariacie policji (regulamin pkt. 5.7.). W trakcie zgłaszania zdarzenia należy pamiętać o podaniu niezbędnych danych:

- imię i nazwisko właściciela konta
- imię i nazwisko osoby korzystającej z roweru (jeżeli nie był nią właściciel konta)
- nr roweru (można go znaleźć na stronie internetowej lub w mailu potwierdzającym wypożyczenie)
- data i godzina zdarzenia
- opis zdarzenia, ze szczególnym uwzględnieniem sposobu zabezpieczenia roweru w czasie postoju
- data i godzina telefonicznego kontaktu z Centrum Kontaktu ŁRP
- dane operatora systemu - Homeport Polska Sp. z o.o., ul. Emilii Plater 53, 00-113 Warszawa
- dane kontaktowe do operatora:
 - tel. – XX XXX XX XX (całodobowo)
 - e-mail – bok@lodzkirowerpubliczny.pl
- koszt odtworzenia roweru z godnie z cennikiem (załącznik nr 2 do regulaminu): 3 690 zł

Na dodatkowe pytania funkcjonariusza przyjmującego zdarzenie, prosimy odpowiadać zgodnie ze stanem faktycznym.

3. PONOWNY KONTAKT Z Centrum Kontaktu – ZAKOŃCZENIE WYPOŻYCZENIA

Po zgłoszeniu kradzieży prosimy o przesłanie czytelnego skanu (lub zdjęcia) notatki policyjnej na adres: bok@lodzkirowerpubliczny.pl

Prosimy pamiętać, że taka notatka wypisywana jest wyłącznie na życzenie zgłaszającego, należy poprosić o nią funkcjonariusza przyjmującego zgłoszenie.

Po otrzymaniu mailem potwierdzenia z policji o przyjęciu zgłoszenia kradzieży wypożyczenie zostanie zamknięte z godziną połączenia telefonicznego od użytkownika (I. ZGŁOSZENIE KRADZIEŻY DO CENTRUM KONTAKTU). Prosimy mieć na uwadze, że jeżeli skradziony rower

zostanie w między czasie znaleziony i wpięty do stacji, wypożyczenie zakończy się automatycznie. Należy w związku z tym monitorować sytuację na swoim koncie w historii wypożyczeń.

4. ZGŁOSZENIE REKLAMACJI NA NIEPRAWIDŁOWO NALICZONĄ OPŁATĘ

Jeżeli w związku zaistniałą sytuacją naliczy się opłata, przysługuje Państwu prawo do złożenia reklamacji w terminie 7 dni od daty zdarzenia. W tym celu należy wypełnić załączony formularz reklamacyjny i odesłać go na adres reklamacje@lodzkirowerpubliczny.pl

Treść niniejszego maila można wydrukować i zabrać ze sobą na komisariat lub mieć go ze sobą w wersji mobilnej (telefon, tablet). Nasze Centrum Kontaktów pozostaje do Państwa dyspozycji 24 godziny na dobę pod numerem – [22 333 33 33](tel:223333333).

Mamy nadzieję, że powyższa instrukcja ułatwi Państwu przejście przez proces zgłaszania kradzieży roweru i zminimalizuje związany z tym stres.