

Postup v případě reklamace úhrady za použití turniketů/automatů dveřních zámků.

V případě reklamace úhrady za použití ADZ či turniketu (neotevření dveří, vícekrát zpoplatněný průchod apod.) odkažte cestujícího, který uplatňuje reklamaci na příslušné Oblastní ředitelství (dle místa žel. stanice), konkrétně na Úsek náměstka pro obchodní a správní činnosti.

Úsek náměstka pro obchodní a správní činnosti - Odbor správní – Oddělení správní – Zaměstnanec pověřený evidencí škod je odpovědný zaměstnanec, který po posouzení a uznání reklamace vyhotoví **Příkaz k úhradě dle vzoru:**

- [Intranet SŽ > Úsek ekonomický > Odbor finanční > Formuláře a přílohy](#)

- do kolonky Číslo účtu plátce/kód banky uveďte: 10006-802011/0710

Do kolonky variabilní symbol uveďte dohromady: ***XXXXXX kde (***) je pracovní úsek a (XXXXXX) je číslo příslušné žel. stanice dle SR70

Do kolonky „účel platby“ uveďte: reklamace úhrady ADZ/turnikety - vratka a číslo zakázky: (dle místa vzniku reklamace – umístění ADZ/turniketu)

Řádně vyplněný a podepsaný příkaz k úhradě zašle odpovědný zaměstnanec na GR – Odbor finanční - Oddělení finančních operací, který zajistí požadovanou úhradu z bankovního účtu SŽ.

Dále postoupí příkaz k úhradě na Odbor ekonomiky O2, který zajistí uložení originálu a zaslání kopie na CSS.

Finanční účetní CSS zajistí zaúčtování bankovního výpisu dle zaslané přílohy - Příkaz k úhradě.

Finanční účetní odúčtuje výši dané reklamace z účtu tržeb 602/2410 a vyrovná rozúčtovací účet 325/1095.

MD 325/1095 / D 221/1095 - automaticky

MD 602/2410 / D 325/1095 – vyrovnaní účtu

Posouzení a uznání reklamace:

- U turniketů – scan účtenky/nek z turniketu od cestujícího
- ADZ – informace od cestujícího v písemné podobě (dopis, email) jak k pozbytí poplatku za WC došlo
- Součinnost od SPS- informace směrem k úseku, zda opravdu turniket/ADZ nefungoval/byl poškozen v té době, kdy zákazník reklamuje.
- Samozřejmě pokud takovou informaci mají k dispozici ať již z terénu nebo z aplikace Mars.
- Číslo bankovního účtu cestujícího, kde má být poplatek zaslán zpět