

## Formularz reklamacji/skargi/wniosku

skarga      reklamacja      wniosek/zgłoszenie nie będące reklamacją

1.	Data/godzina zgłoszenia <sup>1)</sup>		
2.	Twoje imię i nazwisko /nazwa Klienta <sup>1)</sup>		
3.	Twój nr rachunku (modulo) lub PESEL/NIP/REGON <sup>1)</sup> <b>*UWAGA!</b> Jeżeli nie jest możliwe ustalenie numeru modulo, wpisz numer PESEL (osoby prywatne) lub REGON (firmy)		
4.	Twój adres korespondencyjny		
5.	Twój telefon kontaktowy <sup>1)</sup>		
6.	Rodzaj operacji <sup>1)</sup>	WPŁATA INNE	PRZELEW      TRANSAKCJA KARTOWA      BLIK
7.	Kanał dostępu, poprzez który realizowano transakcję <sup>1)</sup>	WWW      PLACÓWKA BANKU	TRANSAKCJA KARTOWA
8.	Placówka, której reklamacja dotyczy <sup>1)</sup>		
9.	Numer karty <sup>4)</sup>		
10.	Nazwa usługodawcy i numer referencyjny transakcji kartowej <sup>4)</sup>		
11.	Oświadczam, że karta jest w moim posiadaniu i momencie wykonywania reklamowanej transakcji również była w moim posiadaniu <sup>4)</sup>	TAK      NIE, KARTA JEST W POSIADANIU NIE, NIE WIEM W CZYIM POSIADANIU JEST KARTA	
12.	Data transakcji		
13.	Kwota reklamowanej transakcji		

14.	Treść reklamacji <sup>1)</sup>	<p><b>ZAKRES REKLAMACJI (PROSIMY O ZAZNACZENIE TYLKO JEDNEGO Z PONIŻSZYCH PUNKTÓW):</b></p> <p>Powyższa transakcja nie była dokonana przeze mnie/ i nikogo nie upoważniłem/am/ do jej dokonania  Dokonałem/am/ tylko jednej transakcji, natomiast zostałem/am/ obciążony/na podwójnie  Kwota dokonanej transakcji wynosi _____, a nie _____  Oświadczam, że dokonałem/em powyższą transakcję, lecz nie otrzymałem banknotów. Mimo to mój rachunek karty został obciążony w/w kwotą.  Oświadczam, że dokonałem/em powyższą transakcję, lecz nie zdążyłem/em podjąć banknotów z bankomatu. Mimo to mój rachunek karty został obciążony w/w kwotą.  Oświadczam, że nie przebywałem/am w tym hotelu i nie dokonywałem/am w nim żadnych rezerwacji.  Oświadczam, że rezerwacja została odwołana w dniu _____ pisemnie/telefonicznie; numer anulowania _____  Oświadczam, że rachunek uregulowałem/am gotówką, mimo to mój rachunek został obciążony w/w kwotą.  Oświadczam, że nie zostałem/am dotychczas uznany kwotą załączonego rachunku kredytowego  Oświadczam, że nie zostałem/am dotychczas uznany kwotą wpłaconą we wpłatomacie  Inne:</p>
15.	Treść skargi <sup>1)</sup> *Pole wypełniane w przypadku wniesienia skargi	
16.	Treść zgłoszenia <sup>1)</sup>	
17.	Twoje oczekiwania <sup>1)</sup>	

18.	Uwagi naszego pracownika przyjmującego reklamację/skarżę/wstępne ustalenia/podjęte działania „od ręki”	
19.	Oczekiwana forma odpowiedzi na reklamację/skarżę <sup>1)</sup>	list: na adres korespondencyjny wskazany w formularzu e-mail <sup>3)</sup> : na adres:
20.	Oczekiwana forma odpowiedzi na wniosek <sup>1)</sup>	list: na adres korespondencyjny wskazany w formularzu e-mail <sup>3)</sup> : na adres:  nie oczekuję odpowiedzi, wniosek wyjaśniono i rozpatrzono w trakcie rozmowy <sup>2)3)</sup> na numer telefonu wskazany powyżej <sup>2)3)</sup>

\_\_\_\_\_

*miejsowość, data*

\_\_\_\_\_

*Twój podpis (Klienta)*

Potwierdzenie przyjęcia skargi/reklamacji/wniosku przez naszego pracownika:  
wraz ze reklamacją otrzymałem/am ..... załączników

\_\_\_\_\_

*miejsowość, data*

\_\_\_\_\_

*pieczętka funkcyjna i podpis naszego pracownika  
przyjmującego zgłoszenie*

- 1) wypełnienie pola jest obowiązkowe
- 2) w przypadku gdy w trakcie rozmowy uzyskasz satysfakcjonujące Cię wyjaśnienia, odpowiedź – za Twoją zgodą – odpowiedź nie musi być udzielana w późniejszym terminie
- 3) wyłącznie na Twój wniosek
- 4) dotyczy reklamacji/zgłoszeń kartowych