**INSTRUKCJA ZGŁASZANIA KRADZIEŻY ROWERU**

**w systemie Javelo**

1. **ZGŁOSZENIE KRADZIEŻY DO BIURA OBSŁUGI KLIENTA**

*wypełnia pracownik Biura Obsługi Klienta przyjmujący zgłoszenie*

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

Numer telefonu: XXX XXX XXX

Login użytkownika: XXXXX

Nr roweru: XX XXX

1. **ZGŁOSZENIE ZDARZENIA NA KOMISARIACIE POLICJI**

W przypadku kradzieży roweru użytkownicy zobligowani są do zgłoszenia takiego zdarzenia na najbliższym komisariacie policji (regulamin pkt. 5.11.). 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 w aplikacji mobilnej 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 Biurem Obsługi Klienta Javelo
* dane operatora systemu – BikeU Sp. z o.o., Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa
* dane kontaktowe do operatora:

tel. – **+48 32 783 17 11** (całodobowo)

e-mail – **bok@javelo.pl**

* koszt odtworzenia roweru: **3 400 zł**

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

1. **PONOWNY KONTAKT Z Biurem Obsługi Klienta – ZAKOŃCZENIE WYPOŻYCZENIA**

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

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

1. **ZGŁOSZENIE REKLAMACJI NA NIEPRAWIDŁOWO NALICZONĄ OPŁATĘ**

Jeżeli w związku zaistniałą sytuacją naliczy się opłata, przysługuje Państwu prawo do złożenia reklamacji w terminie 14 dni od daty zdarzenia. W tym celu należy wypełnić formularz reklamacyjny i odesłać go na adres **reklamacje@javelo.pl**

Treść niniejszej instrukcji można wydrukować i zabrać ze sobą na komisariat lub mieć go ze sobą w wersji mobilnej (telefon, tablet). Nasze Biuro Obsługi Klienta pozostaje do Państwa dyspozycji 24 godziny na dobę pod numerem **+48 32 783 17 11**.

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