



**Magiczny  
Kraków**

## **Reklamacje przez Internet**

2018-02-27

**Już od 23 marca br. pasażerowie będą mogli złożyć reklamacje i skargi dotyczące wezwań do zapłaty, za pośrednictwem Internetu. Umożliwią to nowe przepisy, które niebawem wejdą w życie. Kraków, jako jedno z pierwszych miast w Polsce, jest już przygotowany, do składania reklamacji przez pasażerów w takiej formie. Został utworzony dedykowany adres e-mail: [reklamacje.krakow@zwrenoma.pl](mailto:reklamacje.krakow@zwrenoma.pl).**

Zmianę umożliwi nowelizacja Rozporządzenia Ministra Transportu i Budownictwa (z 24 lutego 2006 r.), które określa tryb rozpatrywania reklamacji. Reklamacje i skargi dotyczące wezwań do zapłaty będzie można przysyłać zdalnie. Będą one podlegały takiej samej procedurze, jak te składane w tradycyjny sposób (rozpatrzenie w terminie 30 dni).

Na rozpatrzenie reklamacji mamy 30 dni, my ze swej strony staramy się, aby proces ten przebiegał jak najszybciej, bez zbędnej zwłoki. Dzięki adresowi e-mail, będzie można w kilka minut, bez wychodzenia z domu złożyć reklamację. To duże udogodnienie – powiedział Marcin Bonisławski, Dyrektor Biura Kontroli Biletów Renoma.