

## **Procedură de restituire a sumelor încasate eronat prin POS-urile din autobuze și chioșcurile de vânzare bilete și abonamente**

Pentru restituirea sumelor încasate eronat prin POS-urile din autobuze sau chioșcurile de vânzare bilete și abonamente, călătorul va parcurge **numai primul pas** din următoarea procedură:

Pasul 1: Călătorul se va adresa înscris băncii emitente a cardului cu care s-a efectuat plata eronată prin care solicită restituirea sumei încasate eronat. În cerere se va înscrie obligatoriu primele 6 cifre și ultimele 4 cifre ale cardului, data, ora aproximativă și traseul pe care a circulat sau în cazul efectuării plății la chioșcurile de vânzare, locația chioșcului de bilete și abonamente.

Pasul 2: Banca emitentă a cardului ce aparține călătorului respectiv va contacta banca deținătoare a POS-ului, respectiv BCR.

Pasul 3: BCR va face o solicitare scrisă de debitare a contului, societății S.C. Publitrans 2000 S.A.

Pasul 4: S.C. Publitrans 2000 S.A. va verifica tranzacțiile respective după ultimele 4 cifre ale cardului clientului, apoi va vizualiza imaginile de pe camerele de supraveghere din autobuz. În cazul efectuării plății la chioșcurile de vânzare, se va proceda la verificarea gestiunii vânzătoarei de bilete și abonamente.

Pasul 5: În funcție de cele constatate S.C. Publitrans 2000 S.A. va aproba sa nu debitarea contului și restituirea sumei eronate.

Pasul 6: BCR va contacta banca deținătorului cardului pentru restituirea sumei eronate.

Pasul 7: Banca deținătorului cardului va alimenta contul de card cu suma plătită eronat.