

SZCZEGÓŁOWE ZASADY ZWROTÓW METROBILETÓW, BILETÓW DŁUGOOKRESOWYCH I PAKIETOWYCH

W przypadku zwrotu METROBILETU, biletu długookresowego lub pakietowego, którego okres obowiązywania się rozpoczął, kwotę do zwrotu ustala się po potrąceniu kwoty odpowiadającej okresowi wykorzystania biletu adekwatnie do ceny biletu określonego w Taryfie, a w przypadku biletu pakietowego również z uwzględnieniem liczby zarejestrowanych przejazdów. Zwroty nie mogą prowadzić do obejścia przepisów dotyczących cen biletów.

§ 1

Sposób wyliczania kwoty zwrotu biletu, którego okres obowiązywania już się rozpoczął:

1. Zwrot biletu Sieć 7 i Sieć 7 Okaziciel – za pierwszy dzień używania biletu potrąca się kwotę odpowiadającą cenie biletu Dziennego. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Dziennego) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszego dnia.
2. Zwrot biletu 30-dniowego: Miasto 30/2 Miasta 30/Sieć 30/Sieć 30 Okaziciel – dla pierwszych siedmiu dni obowiązują zasady zwrotu biletu Sieć 7/Sieć 7 Okaziciel. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Sieć 7) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych siedmiu dni.
3. Zwrot biletu 90-dniowego:
 - 1) Miasto 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Miasto 30. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Miasto 30) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalne do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 30 dni.
 - 2) 2 Miasta 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu 2 Miasta 30. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu 2 Miasta 30) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalne do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 30 dni.
 - 3) Sieć 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Sieć 30. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Sieć 30) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalne do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 30 dni.
4. Zwrot biletu Sieć 180 – zgodnie z §6 ust. 3 Taryfy, w przypadku biletu Sieć 180, którego ważność już się rozpoczęła, bilet nie podlega zwrotowi. W wyjątkowych przypadkach bilet może zostać zwrócony wyłącznie po wyrażeniu zgody przez ZTM. Wówczas dla pierwszych 90 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Sieć 90. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Sieć 90) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 90 dni.
5. Zwrot biletu pakietowego – kwotę potrącenia ustala się proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, a następnie przyrównuje się ją do kwoty ustalonej proporcjonalnie do liczby wykorzystanych przejazdów. Wyższa z tych kwot jest ostatecznie potrącana od ceny wyjściowej przy zwrocie biletu.
6. Zwroty METROBILETÓW – za pierwszy dzień używania biletu potrąca się kwotę odpowiadającą cenie biletu 24h+Kolej. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu 24h+Kolej) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszego dnia.

§ 2

Dopuszcza się przyjęcie zwrotu METROBILETU, biletu długookresowego i pakietowego zapisanego na karcie ŚKUP lub zakupionego w systemie Transport GZM bez dokonywania potrąceń w przypadku gdy:

1. Pasażer zakupił na jedną kartę ŚKUP lub na jedno konto w systemie Transport GZM dwa bilety o tych samych uprawnieniach i tożsamym okresie obowiązywania,
2. Pasażer zakupił na jedną kartę ŚKUP lub na jedno konto w systemie Transport GZM dwa bilety z tożsamą datą, jednak z różnymi uprawnieniami. Wówczas zwrotu bez potrącenia można dokonać jedynie w przypadku biletu z niższą ceną, a tym samym z mniejszymi uprawnieniami.

§ 3

W przypadku ewidentnej pomyłki przy transakcji zakupu biletu na kartę ŚKUP w Punkcie Obsługi Pasażera dopuszcza się możliwość zwrotu omyłkowo zakupionego biletu bez dokonywania potrąceń bezpośrednio (przy czym zakup biletu odbył się do 1 godziny wcześniej przed jego zwrotem) po omyłkowej transakcji, przy wykorzystaniu tzw. trybu „pomyłka” w Punktach Obsługi Pasażera. Zwrot omyłkowo zakupionego biletu jest możliwy pod warunkiem niezwłocznego, bezpośrednio po zwrocie, zakupu właściwego biletu na tę samą kartę ŚKUP.

§ 4

Zwrot biletu „R-1” możliwy jest na zasadach określonych w umowach zawartych z Operatorami świadczącymi usługi przewozowe na zlecenie ZTM lub spółką Serwis GZM.

§ 5

W przypadkach innych niż wymienione w § 1-4 decyzję o przyjęciu zwrotu biletu lub innym sposobie załatwienia sprawy, każdorazowo podejmuje ZTM. Decyzja podejmowana jest na uzasadniony, pisemny wniosek pasażera z zachowaniem zasady, że przyjęcie zwrotu nie może prowadzić do obejścia przepisów dotyczących cen biletów.