

## **SZCZEGÓŁOWE ZASADY ZWROTÓW BILETÓW DŁUGOOKRESOWYCH I PAKIETOWYCH**

W przypadku zwrotu biletu długookresowego (z wyjątkiem biletu „Sieć 180”) 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 7 dniowego - 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 - 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. Zwroty biletów 30-dniowych imiennych: Metrobilet Miasto 30, Metrobilet 2 Miasta 30, Metrobilet Obszarowy 30 i Metrobilet Sieć 30 – za pierwszy dzień używania biletu potrąca się kwotę odpowiadającą cenie biletu Metrobilet 24h. Za każdy z kolejnych 6 dni potrąca się z pozostałej kwoty proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, kwotę odpowiadającą cenie biletu Sieć 7 pomniejszoną o cenę biletu Metrobilet 24h (nie wliczając pierwszego dnia). 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.
4. Zwrot biletu 90-dniowego:
  - 1) Miasto 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Metrobilet Miasto 30. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Metrobilet 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 Metrobilet 2 Miasta 30. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Metrobilet 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 Metrobilet Obszarowy 30. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Metrobilet Obszarowy 30) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalne do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 30 dni.
5. 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.
6. 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.

## **§ 2**

Dopuszcza się przyjęcie zwrotu biletu długookresowego i pakietowego zakupionego w systemie Transport GZM bez dokonywania potrąceń w przypadku gdy:

1. Pasażer zakupił na jedno konto w systemie Transport GZM dwa bilety o tych samych uprawnieniach i tożsamym okresie obowiązywania,
2. Pasażer zakupił 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 konto w systemie Transport GZM w Punkcie Obsługi Pasażera dopuszcza się możliwość zwrotu omyłkowo zakupionego biletu bez dokonywania potrąceń bezpośrednio (jeśli zakup biletu odbył się do 15 minut 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 konto w systemie Transport GZM.

## **§ 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.