

## Szczegółowe zasady zwrotów biletów długookresowych i wieloprzejazdowych

W przypadku zwrotu biletu długookresowego lub wieloprzejazdowego, którego ważność już się rozpoczęła, kwotę do zwrotu ustala się po potrąceniu kwoty odpowiadającej okresowi wykorzystania biletu adekwatnie do ceny biletu określonego w Taryfie. Zwroty nie mogą prowadzić do obejścia przepisów dotyczących cen biletów.

### § 1

Sposób wyliczania kwoty zwrotu biletu, którego ważność już się rozpoczęła:

1. Zwrot biletu 7-dniowego – za pierwszy dzień używania biletu potrąca się kwotę odpowiadającą cenie biletu Dziennego (10 zł). Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (44 zł – 10 zł) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszego dnia.
2. Zwrot biletu 30-dniowego:
  - a) Miasto 30/Sieć 30/Sieć 30 Okaziciel – dla pierwszych siedmiu dni obowiązują zasady zwrotu biletu 7-dniowego. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu 7-dniowego) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych siedmiu dni.
  - b) Lotnisko 30 – za pierwszy dzień używania biletu potrąca się kwotę odpowiadającą cenie biletu 24h + Lotnisko (14 zł). Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszego dnia.
3. Zwrot biletu 90-dniowego:
  - a) Miasto 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Miasto 30. Od 31 do 60 dnia użytkowania potrąca się za pierwsze 30 dni cenę biletu Miasto 30, a za kolejne dni dodatkowo kwotę z biletu Miasto 30 proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni. Od 61 dnia, potrąca się kwotę będącą równowartością ceny za dwa bilety Miasto 30, a za kolejne dni z pozostałej kwoty ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 60 dni.
  - b) Sieć 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Sieć 30. Od 31 do 60 dnia użytkowania potrąca się za pierwsze 30 dni cenę biletu Sieć 30, a za kolejne dni dodatkowo kwotę z biletu Sieć 30 proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni. Od 61 dnia, potrąca się kwotę będącą równowartością ceny dwóch biletów Sieć 30, a za kolejne dni z pozostałej kwoty ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 60 dni.
  - c) Lotnisko 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Lotnisko 30. Od 31 do 60 dnia użytkowania potrąca się za pierwsze 30 dni cenę biletu Lotnisko 30, a za kolejne dni dodatkowo kwotę z biletu Lotnisko 30 proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni. Od 61 potrąca się kwotę będącą równowartością ceny dwóch biletów Lotnisko 30, a za kolejne dni z pozostałej kwoty ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 60 dni.

4. Zwrot biletu Sieć 120 – 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 wieloprzejazdowego – 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 wieloprzejazdowego zapisanego na karcie ŚKUP bez dokonywania potrąceń w przypadku gdy:

1. Pasażer zakupił na jedną kartę ŚKUP dwa bilety o tych samych uprawnieniach i tożsamym okresie obowiązywania.
2. Pasażer zakupił na jedną kartę ŚKUP 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 dopuszcza się możliwość zwrotu omyłkowo zakupionego biletu bez dokonywania potrąceń bezpośrednio (do 1 godziny) po omyłkowej transakcji, przy wykorzystaniu tzw. trybu „pomyłka” w aplikacji komputerowej. 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.

## § 5

Zwrot biletu z oferty specjalnej „METROBILET” możliwy jest na zasadach określonych w umowie zawartej pomiędzy ZTM z Kolejami Śląskimi.

## § 6

W przypadkach innych niż wymienione w § 1 - 5 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.