

SZCZEGÓŁOWE ZASADY ZWROTÓW METROBILETÓW, BILETÓW DŁUGOOKRESOWYCH I WIELOPRZEJAZDOWYCH

W przypadku zwrotu METROBILETU, 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, a w przypadku biletu wieloprzejazdowego również z uwzględnieniem liczby zarejestrowanych przejazdów. Zwroty nie mogą prowadzić do obejścia przepisów dotyczących cen biletów.

§ 1

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

- 1) Zwrot biletu Sieć 7 – 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. 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:
 - a) 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.
 - b) 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.
 - c) 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 ze specjalnej oferty, 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 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.
- 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 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 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.

§ 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.