

## **SZCZEGÓLWE 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 7-dniowego – za pierwszy dzień używania biletu potrąca się kwotę odpowiadającą cenie biletu Dziennego (11 zł). Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (50 zł – 11 zł) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszego dnia.
2. Zwrot biletu 30-dniowego: Miasto 30/Sieć 30/2 Miasta 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.
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) 2 Miasta 90 – dla pierwszych 30 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu 2 Miasta 30. Od 31 do 60 dnia użytkowania potrąca się za pierwsze 30 dni cenę biletu 2 Miasta 30, a za kolejne dni dodatkowo kwotę z biletu 2 Miasta 30 proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni. Od 61 dnia, potrąca się kwotę będącą równowartością ceny za dwa bilety 2 Miasta 30, a za kolejne dni z pozostałej kwoty ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 60 dni.
  - c) 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.
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 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 120 dni obowiązują zasady zwrotu dla biletu Sieć 120. Za każdy kolejny dzień z pozostałej kwoty (po odjęciu od ceny biletu zwracanego ceny biletu Sieć 120) ustala się dodatkowo potrącenie proporcjonalnie do liczby wykorzystanych dni, nie wliczając pierwszych 120 dni.
6. 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.
7. Zwroty METROBILETÓW – za pierwszy dzień używania biletu potrąca się kwotę odpowiadającą cenie biletu 24h+Kolej (24 zł dla biletu normalnego lub 12 zł dla biletu ulgowego). 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**

Zwrot biletu z oferty specjalnej „METROBILET”, zakupionego zgodnie z Taryfą obowiązującą do dnia 31 sierpnia 2021 roku, możliwy jest na zasadach określonych w regulaminie Kolei Śląskich.

## **§ 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.