

# **Zwrot biletów okresowych. Jak zwrócić bilet ZTM?**

Pasażerowie posiadający bilety 7-, 30-, 90-, 120-dniowe oraz wieloprzejazdowe mogą zdecydować się na zwrot pieniędzy. W tej chwili jest to możliwe tylko zdalnie. Stacjonarne Punkty Obsługi Pasażera zostały zamknięte. Nie ma również możliwości zwrotu w siedzibie Zarządu Transportu Metropolitalnego. Prosimy wszystkich o cierpliwość i wyrozumiałość, jeśli czas rozpatrzenia reklamacji będzie wydłużony.

**WAŻNE!** W sprawie dodatkowych pytań dot. zwrotów biletów, prosimy dzwonić na bezpłatną infolinię Zarządu Transportu Metropolitalnego 800 16 30 30.

**Infolinia jest czynna całą dobę przez cały tydzień (również weekendy i święta).**

W związku z wprowadzonym stanem zagrożenia epidemicznego oraz zaleceniami, by pozostać w domu – zamknięte zostały szkoły i uczelnie wyższe, a wiele zakładów pracy decyduje się na pracę zdalną.

Dlatego też pasażerowie Zarządu Transportu Metropolitalnego mogą skorzystać z możliwości zwrotu swoich biletów długookresowych. Poniżej przedstawiamy instrukcję jak to zrobić.

Każdy z pasażerów ma możliwość zwrotu biletu i otrzymania

zwrotu pieniędzy.

Wniosek o zwrot biletu można złożyć samodzielnie za pośrednictwem Portalu Klienta ŚKUP. Aby skorzystać z tej możliwości musimy zalogować się na swój profil. Strona >>[logowania](#)<<. Następnie należy wybrać opcję „Zgłoszenie reklamacji”.

Od soboty (14 marca) **nie ma możliwości zwrotu biletów w punktach stacjonarnych**. Ze względów bezpieczeństwa zamknięte są **wszystkie** Punkty Obsługi Pasażera. Zwroty nie będzie można również dokonać w siedzibie Zarządu Transportu Metropolitalnego.

Zwrotów **nie można** zrealizować w stacjonarnych automatach biletowych.

Dlatego też, jeśli nie pamiętasz swojego loginu/hasła do Portalu Klienta, masz dwie możliwości:

## **1. Wyślij swoje zgłoszenie na adres mailowy kancelaria@metropoliaztm.pl.**

- W tytule wiadomości wpisz ZWROT BILETU
- Podaj swoje imię i nazwisko
- Podaj numer karty ŚKUP
- Podaj numer konta bankowego, na które mają zostać zwrócone pieniądze

Masz możliwość otrzymania zwrotu gotówki na kartę ŚKUP, jednak

nie można ich wykorzystać do zakupu biletów przez Portal Klienta.

Możesz z nich skorzystać w stacjonarnych automatach biletowych, parkomatach ŚKUP, w kasownikach znajdujących się w pojazdach (bilety w taryfie odległościowej i bilety strefowo-czasowe).

## **2. Spróbuj odzyskać hasło do swojego konta na Portalu Klienta**

Login stanowi 16 cyfr numeru karty ŚKUP. Hasło dla karty ŚKUP tworzone jest automatycznie z numeru PESEL.

Podczas pierwszego logowania do Portalu Klienta ŚKUP, miałeś możliwość zmiany loginu i hasła.

Jeśli zmieniłeś swój login/hasło i nie podałeś adres e-mail, nie masz możliwości zresetowania hasła.

W tej sytuacji **wyślij e-mail z prośbą o zwrot biletu na kancelaria@metropoliaztm.pl.**

### **Podałłeś adres e-mail? Możesz odzyskać samodzielnie hasło**

Jeśli na swoim koncie na Portalu Klienta podałeś wcześniej swój adres e-mail, **możesz samodzielnie zresetować hasło.** Postępuj według instrukcji systemu:

- Wejdź na stronę logowania do portalu:  
<https://portal.kartakup.pl/web/info/zaloguj>
- Kliknij „Zapomniałem hasła do konta”
- Podaj swój login lub nr karty oraz adres e-mail
- Sprawdź pocztę
- Kliknij w link otrzymany w e-mailu

Jeśli pamiętasz swoje hasło i dla bezpieczeństwa chcesz wprowadzić swój adres e-mail (zalecane), postępuj według poniższej instrukcji:

- Po zalogowaniu do Portalu Klienta kliknij w odnośnik „wprowadź adres e-mail” dostępny w menu
- Po wprowadzeniu adresu należy wysłać link aktywacyjny
- Na wskazany adres e-mail przyjdzie wiadomość o przypisaniu adresu e-mail do konta karty SKUP
- Następnie należy potwierdzić dodanie adresu e-mail, klikając w otrzymany link

Prosimy o wyrozumiałość, jeśli proces zwrotu pieniędzy będzie wydłużony.