

Urząd Transportu Kolejowego

<https://utk.gov.pl/pl/pasazerowie/aktualnosci/10349,Kupujac-bilet-pamietaj-o-potwierdzeniu-platnosci-bezgotowkowej.html>
10.05.2024, 13:52

Strona znajduje się w archiwum.

Kupując bilet, pamiętaj o potwierdzeniu płatności bezgotówkowej

16.07.2015

Urząd Transportu Kolejowego przypomina podróżnym, że w przypadku zapłaty za bilet kartą płatniczą (np. w kasie lub biletomacie) do jego wymiany lub zwrotu konieczne jest okazanie kasjerowi potwierdzenia płatności kartą, jak również tej samej karty, z której dokonywana była pierwotna transakcja. W innym wypadku o zwrot środków należy ubiegać się na drodze pisemnej reklamacji.

Podczas zakupu biletu w stacjonarnej kasie paragon potwierdzający płatność bezgotówkową wydawany jest podróżnemu obligatoryjnie. Inna sytuacja może mieć miejsce przy samodzielnej odprawie w biletomacie. Jak zauważył Urząd Transportu Kolejowego, w części funkcjonujących na polskiej kolei automatów biletowych (głównie urządzenia stosowane przez Koleje Mazowieckie), po uiszczeniu płatności kartą i odebraniu biletu na ekranie pojawia się komunikat pytający pasażera o decyzję w kwestii wydrukowania dowodu sprzedaży.

Choć rezygnacja z wrdruku i zabrania paragonu będzie działaniem proekologicznym, może przysporzyć nam trudności w przypadku zmiany planów podróży. Kwit taki jest bowiem niezbędny do dokonania wymiany lub zwrotu biletu w tradycyjnej kasie.

W kontekście stwierdzonej sytuacji Urząd wystąpił do mazowieckiego przewoźnika o rozważenie możliwości drukowania odpowiednich danych na biletach opłacanych bezgotówkowo w biletomatach (np. numeru transakcji bezgotówkowej), na podstawie których kasjer miałby możliwość dokonania zwrotu należności za pośrednictwem karty płatniczej. W przypadku gdy rozwiązanie takie nie będzie możliwe, przewoźnik winien przeprogramować urządzenia, aby potwierdzenie płatności kartą wydawały obligatoryjnie lub – przy pozostawieniu wyboru do decyzji podróżnego – w sposób wyraźny informowały, że druk ten jest niezbędny do ewentualnej wymiany lub zwrotu biletu w stacjonarnej kasie.

Pamiętajmy:

- Zwrot środków za bilet kolejowy opłacony kartą płatniczą jest dokonywany w tej samej formie (brak możliwości wypłaty gotówki);
- Do wymiany i zwrotu w kasie biletu opłaconego bezgotówkowo konieczne jest okazanie i użycie w terminalu karty, z której dokonano transakcji;
- Do zakończenia podróży warto zachować paragon potwierdzający płatność bezgotówkową.