

# Zwroty Online (ZWON)

PORADNIK DLA KASJERÓW (STAN NA 01.03.2023)

OSKAR SAWARYN; MARIA NIEWĘGŁOWSKA

## Spis treści

1.	Wstęp .....	3
2.	Funkcjonalność.....	4
2.1	Funkcjonalność — maska nr 1.....	4
2.2	Funkcjonalność — maska nr 2.....	5
3.	Gdy nie znaleziono biletu.....	6
4.	Pole: data wydania biletu.....	7
5.	Poświadczenia IC.....	8
6.	Przychody/rozchody.....	8
7.	Zasady globalne.....	9
7.1	ZASADA GLOBALNA nr 1.....	9
7.2	ZASADA GLOBALNA nr 2.....	9
7.3	ZASADA GLOBALNA nr 3.....	10
7.4	ZASADA GLOBALNA nr 4.....	10
7.5	ZASADA GLOBALNA nr 5.....	10
7.6	ZASADA GLOBALNA nr 6.....	10
8.	FIN/FAHR.....	11
8.1	FIN/FAHR — Ogólne informacje .....	11
8.2	FIN/FAHR — Zwrot całkowity z potrąceniem .....	11
8.3	FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia .....	12
8.3.1	FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia — przeszkoda w przewozie.....	13
8.3.2	FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia — bilet już poświadczony .....	13
8.3.3	FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia — inne .....	13
8.4	FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem .....	14
8.4.1	FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem — zmniejszenie liczby osób.....	14
8.4.2	FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem — skrócenie trasy .....	15
8.4.3	FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem — rezygnacja w trakcie podróży .....	16
8.5	FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia .....	17
8.5.1	FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia — wymiana na trasie .....	18
8.5.2	FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia — zmiana ulgi w pociągu .....	19
8.5.3	FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia — przejazd w niższej kl./kat./kr. tr. ....	19
8.6	FIN/FAHR — Wymiana.....	20
8.7	FIN/FAHR — Zwrot specjalny.....	20
9.	FIN okresowe .....	21
9.1	Okresowe — Zwrot całkowity z potrąceniem .....	21
9.2	Okresowe — Zwrot całkowity bez potrącenia.....	21

9.3	Okresowe — Zwrot częściowy z potrąceniem.....	22
9.4	Okresowe — Zwrot częściowy bez potrącenia.....	22
9.5	Okresowe — Wymiana.....	22
9.6	Okresowe — Zwrot specjalny.....	22
10.	FAUS.....	23
10.1	FAUS — Zwrot całkowity z potrąceniem.....	23
10.2	FAUS — Zwrot całkowity bez potrącenia.....	23
10.3	FAUS — Zwrot częściowy z potrąceniem.....	23
10.4	FAUS — Zwrot częściowy bez potrącenia.....	23
10.5	FAUS — Wymiana.....	23
10.6	FAUS — Zwrot specjalny.....	23
11.	EPA.....	24
11.1	EPA – Anulowanie.....	24
11.2	EPA – Zwrot całkowity z potrąceniem.....	24
11.3	EPA – Zwrot całkowity bez potrącenia.....	24
11.4	EPA – Zwrot częściowy z potrąceniem.....	25
11.5	EPA – Zwrot częściowy bez potrącenia.....	25
11.6	EPA – Wymiana.....	25
11.7	EPA – Zwrot specjalny.....	26
12.	Wspólny Bilet/Pakiet Podróżnika.....	27
13.	Koniec transakcji.....	27
14.	Skorowidz zmian.....	28

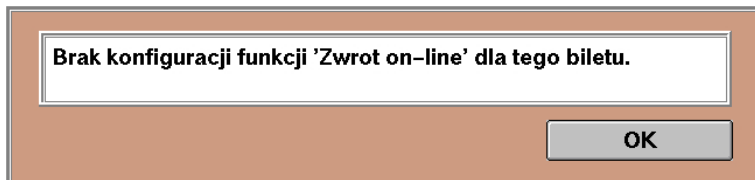
## 1. Wstęp

Zapraszamy Cię do zapoznania się z poradnikiem do nowej funkcji o tajemniczej nazwie **Zwroty online (ZWON)**. Uprzedzając pytania – nie, nie chodzi o bilety internetowe, a o dostęp do serwerów baz danych sprzedażowych online. Chcieliśmy maksymalnie usprawnić proces zwrotu, a głównym odbiorcą całego projektu miał być Kasjer. Liczymy na to, że będziesz zadowolony/a z efektów naszej pracy.

**Powodzenia!**  
Oskar Sawaryn  
Maria Niewęłowska

## 2. Funkcjonalność

- Zautomatyzowaliśmy zwroty biletów wydanych w kasach rPOS, na przejazd pociągami obsługiwanymi przez PKP Intercity.
- Jedna uniwersalna maska do obsługi wszystkich biletów (FIN, FAHR, FAUS, EPA, WB, PP)
- W menu jako *Zwroty biletów*
- Ukryliśmy w menu *Wspólny Bilet-Zwrot* i *Pakiet Podróżnika-Zwrot*.
- Zostawiliśmy w EPA: *Anulowanie Całkowite*, *Anulowanie Częściowe*, *Zwrot EPA* do obsługi biletów internetowych, bezpłatnych rezerwacji i innych biletów wydanych poza rPOS.
- Jeśli dana oferta jest nieobsługiwana przez ZWON, wyświetli się komunikat →




### 2.1 Funkcjonalność — maska nr 1

- Wybierz, w jakiej kasie został wystawiony bilet.
- Wpisz serię i nr biletu (możesz zeskanować).
- *Data wydania biletu to pole opcjonalne – uzupełniasz tylko wtedy, gdy na kolejnej masce zobaczysz, że wyświetlił się inny bilet (patrz pkt. 3. Gdy nie znaleziono biletu... str. 6).*
- **Z poziomu tej maski możesz zrobić: ANULOWANIE lub ZWROT.**

## 2.2 Funkcjonalność — maska nr 2

**Bilet FAHR w cenie 96,00 PLN**

**Bilet nr 9968 ZZ 0000109756** 

Nr oferty / Przewoźnik: 1/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 4504 / EIP / A  
 Ważny od: 12.01.2023, 15:17 do: 12.01.2023  
 Przejazd od: WARSZAWA ZACH. do: WARSZAWA CENTRALNA

operacja

- zwrot całkowity z potrąceniem (15%)
- zwrot całkowity bez potrącenia
- zwrot częściowy z potrąceniem (15%)
- zwrot częściowy bez potrącenia
- wymiana
- zwrot specjalny

<-	abc	def
ghi	jkl	mno
pqrs	tuv	wxyz
KAS	'_'	KBD
←	A/a	→
SLW	CFR	LIT
internet		


15:35:45

Anulowanie Zwrot Wróć

- Na ekranie wyświetlą się najważniejsze informacje:

- funkcja i cena
- typ i numer biletu
- nr oferty
- przewoźnik
- nr i rodzaj pociągu
- kategoria pociągu
- przedział cenowy
- termin ważności
- relacja przejazdu

**Bilet FAHR w cenie 96,00 PLN**

**Bilet nr 9968 ZZ 0000109756** 

Nr oferty / Przewoźnik: 1/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 4504 / EIP / A  
 Ważny od: 12.01.2023, 15:17 do: 12.01.2023  
 Przejazd od: WARSZAWA ZACH. do: WARSZAWA CENTRALNA

- Obrazek wagonu lub EZT – w zależności od tego, czy pierwszy odcinek jest obsługiwany przez skład wagonowy, czy zespólny.

- Lista możliwych operacji zawsze będzie wyglądać tak samo, ale ze względu na warunki i ograniczenia określone w przepisach, niektóre funkcje mogą być wyłączone.
- System weryfikuje, czy w danym momencie, dla danej oferty, ilości osób i innych warunków, zwrot jest możliwy i zasadny.

operacja

- zwrot całkowity z potrąceniem (15%)
- zwrot całkowity bez potrącenia
- zwrot częściowy z potrąceniem (15%)
- zwrot częściowy bez potrącenia
- wymiana
- zwrot specjalny

## 3. Gdy nie znaleziono biletu...

**Nie znaleziono biletu.**  
**Czy chcesz kontynuować mimo to?**

Nie
Tak

- Wyświetli się informacja o braku biletu w bazie.
- Oczywiście masz możliwość przeprowadzenia zwrotu takiego biletu, ale wszystkie dane będzie trzeba wpisać ręcznie.
- Operacja oznaczona jest domyślnie jako *zwrot specjalny*.
- Komentarz jest już wypełniony.
- Określ, z jakiej funkcji został wystawiony bilet.

zwrot on-line

Bilet nr Z 109977

operacja

- zwrot całkowity z potrąceniem
- zwrot całkowity bez potrącenia
- zwrot częściowy z potrąceniem
- zwrot częściowy bez potrącenia
- wymiana
- zwrot specjalny**

bilet

- FIN
- FAHR
- EPA
- FAUS
- PP
- WB

komentarz kasjera

BRAK POŁĄCZENIA/BILETU

<-	abc	def
ghi	jkl	mno
pqrs	tuv	wxyz
KAS	'_'	KBD
←	A/a	→
SLW	CFR	LIT
internet		

11:15:21
Anulowanie
Zwrot
Wróć

- System przeniesie Cię do maski odpowiedniej dla danego typu biletu (z wypełnionym numerem biletu).
- Zwrot przeprowadzasz na dotychczasowych zasadach (sprawdź warunki zwrotu, kwotę potrącenia, terminy).
- Pamiętaj o poświadczeniu biletu, jeśli jest ono wymagane przez przepisy!

**anulowanie całkowite (miejsca do siedzenia)**

3233	2	3	4	5
3234	Bilet	11	12	
3253	Bilet	19		
3262	Bilet okres			
3278	Bilet okr. PR, KS			
6044	Bilet okr.KŚ,KME			

forma płatności

gotówka karta przelew

1	2	3
4	5	6
7	8	9
KAS	0	LST
←	'	→
SLW	CFR	LIT
internet		

do bil. okres:  Tak  Nie

nr podr./miejsc:

nr biletu / cyfra kontr.:

procent potrącenia:  za wydan.

jeden blankiet:

numer transakcji FAHR:

11:19:37
FIN / FAUS
Anulowanie
Zwrot
Wróć

#### 4. Pole: data wydania biletu

Datę wydania biletu wprowadź, gdy informacje na masce nr 2 okażą się niezgodne z danymi na bilecie, który chcesz zwrócić. Może się tak zdarzyć, w innej kasie kalibracja rolki została przeprowadzona nieprawidłowo i powstało kilka biletów o tym samym numerze lub system wyszukał bilet sprzed kilku lat.

Zapoznaj się z poniższym przykładem:

- Przykładowy bilet: PT 3
- Wydany w kasie PR
- Data wydania: **puste**

- Wyświetlą się informacje o tym bilecie znalezione na serwerze.
- **Porównaj informacje na ekranie z Twoim biletem.**
- **W tym przykładzie system znalazł bilet z 2017 roku! Na pewno nie o ten bilet Ci chodziło!**
- **Wróć do poprzedniej maski.**

- Uzupełnij datę wydania biletu...
- ...i przejdź dalej przyciskiem **ZWROT**.

- Ponownie wyświetlą się informacje o tym bilecie znalezione na serwerze.
- **Porównaj informacje na ekranie z Twoim biletem.**
- **System znalazł poprawny bilet!**

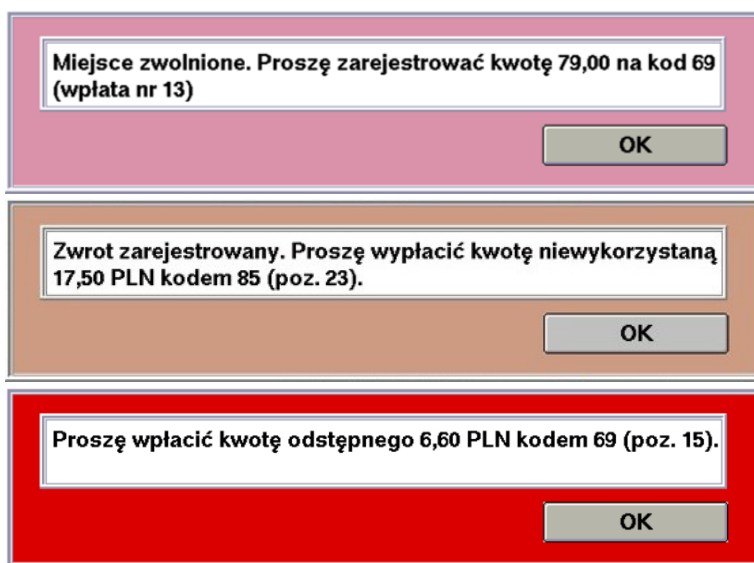


## 5. Poświadczenia IC

- Zwroty są teraz ściśle powiązane z funkcją *Poświadczenia IC*.
- Poświadczenia zastępują pieczętki. W związku z tym:
  - po wydruku poświadczenia o wymianie nie przystawiaj pieczętki „Wymiana na bilet nr...”,
  - po wydruku poświadczenia o rezygnacji nie musisz wpisywać biletu do „Kontrolki poświadczeń biletów”,
  - poświadczenie musi zostać przyklejone do biletu, do którego zostało wystawione.
- Bez wydrukowania poświadczeń, które narzuci Ci system, nie przejdziesz do zwrotu – wyświetlone poświadczenia są obligatoryjne i wymagane przepisami.
- Część poświadczeń jest wypełniana i drukowana automatycznie bez potrzeby wpisywania żadnych dodatkowych informacji.

## 6. Przychody/rozchody

- Niektóre sytuacje wymagają użycia kodów pozasystemowych.
- Gdy zajdzie konieczność użycia kodu, zobaczysz komunikat, a w nim:
  - kwotę wpłaty/wypłaty,
  - kod pozasystemowy,
  - kod transakcji (obecnie nieużywane)
- Podaną kwotę wpisz na wykaz wskazanego kodu i zarejestruj na koniec dyżuru na *Zamknięciu zmiany rozliczeniowym*.
- **Ten komunikat pojawi się tylko raz!**



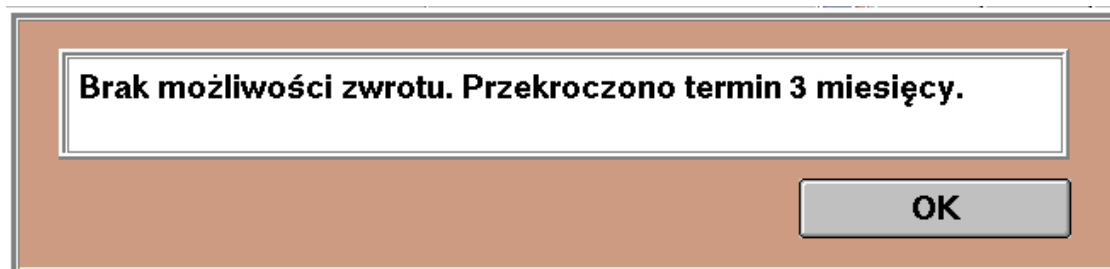
## 7. Zasady globalne

Wprowadziliśmy zasady, które będą obowiązywały zawsze, niezależnie od rodzaju biletu.

### 7.1 ZASADA GLOBALNA nr 1

**Zwrot jest możliwy maksymalnie do 3 miesięcy od rozpoczęcia terminu ważności biletu.**

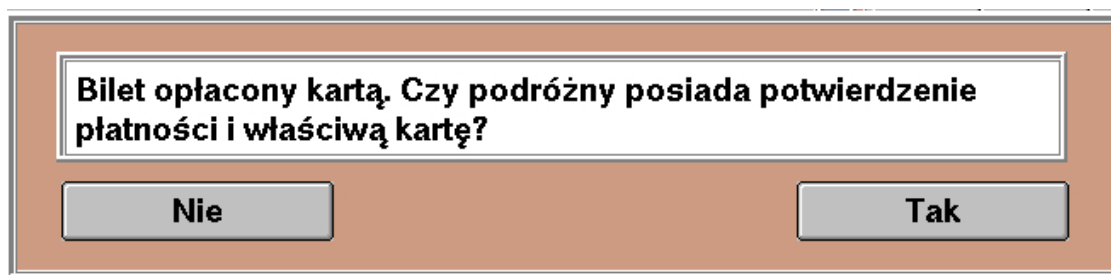
- Wszystko powyżej 3 miesięcy jest automatycznie blokowane.
- Ewentualne roszczenia po tym terminie kieruj na drogę reklamacji.



### 7.2 ZASADA GLOBALNA nr 2

**System rozpoznaje formę płatności.**

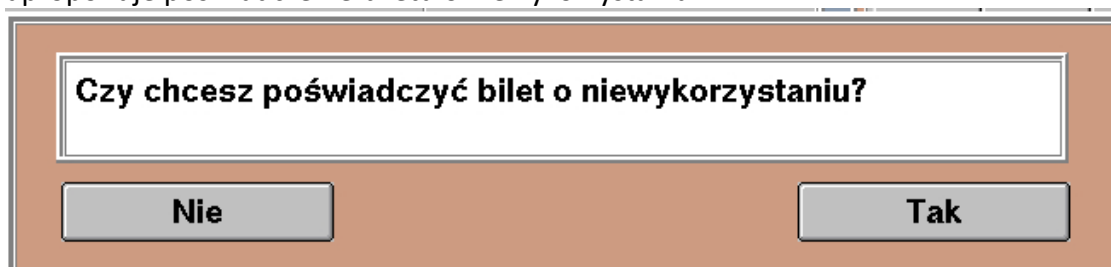
- Jeśli bilet był opłacony gotówką — system przejdzie dalej.
- Jeśli bilet był opłacony kartą — komunikat:



**Wybierz TAK**, jeśli warunki są spełnione – system pozwoli na zwrot i przejdzie do następnego kroku.

**Wybierz NIE**, jeśli podróżny nie ma właściwej karty lub potwierdzenia.

- Wybierz żadaną operację (odpowiedz sobie na pytanie: *co bym wybrał/a, gdyby klient miał kartę?*)
- Przejdź dalej przyciskiem **ZWROT**.
- System zaproponuje poświadczenie biletu o niewykorzystaniu.



- Po wybraniu **TAK** nastąpi:
  - Zwolnienie miejsca,
  - Wydruk poświadczenia nr 3 lub 4 (w zależności od tego, czy zostało zwolnione miejsce),
  - Opcjonalny wydruk poświadczenia nr 5 (o przeszkodzie w przewozie).
- Po wybraniu **NIE** – procedura zwrotu zostanie przerwana.

### 7.3 ZASADA GLOBALNA nr 3

Zawsze po zwrocie następuje wydruk oryginału potwierdzenia zwrotu oraz pytanie o wydruk kopii.



### 7.4 ZASADA GLOBALNA nr 4

Każde poświadczenie wygenerowane z poziomu zwrotów ma znacznik ZWON:

- W nagłówku poświadczenia.
- W bazie danych.

Sprawdzając takie poświadczenie, masz pewność, że poświadczenie jest zasadne i zostały zachowane wszystkie terminy.

**PKP INTERCITY (ZWON)**  
Poświadczenie nr P0003  
Do biletu nr ZZ 0000109969

		OD/VON/FROM	=>	DO/NACH/TO		
31	🕒	*		*	31	🕒
*	*	*		*	*	*
*	*	*	=>	*	*	*

**Bilet niewykorzystany od stacji: Warszawa Centr. do stacji: Warszawa Wsch.**

**Zwrotu należności nie wypłacono. Miejsce/miejsca zwolniono w dniu 31.01.23 o godz. 12:43.**

**PKP INTERCITY (ZWON)**

**NIEODPŁATNY**

000000 31.01.2023 12.43

BIURO SPRZEDAŻY  
ZZ000109971 (1)

191254141/000

NIP: 526-25-44-258

NIEODPŁATNY

### 7.5 ZASADA GLOBALNA nr 5

Bilet nieodpłatny przy zwrocie zawsze będzie traktowany jako bilet wystawiony na gotówkę.

### 7.6 ZASADA GLOBALNA nr 6

Informacja o wystawieniu poświadczenia tylko na biletach opuszczających kasę.

- Gdy bilet zostaje w kasie – nie musisz zamieszczać na bilecie informacji o wystawieniu poświadczenia.
- Gdy bilet wychodzi za okienko – koniecznie na stronie czołowej biletu przystaw pieczętkę lub zrób adnotację:  
„Wystawiono poświadczenie”,  
a na odwrocie biletu datownik + podpis.

**BILET PRZEJAZD TAM**

POC: TLK NORMAL.: 2  
OF: 1 ULG. : 0

ID:0000595

		OD/VON/FROM	=>	DO/NACH/TO		
31	🕒	04.01	18:40	Warszawa Centr.	=>	Gdynia Gł.
*	*	*		*		*
*	*	*	=>	*	*	*

**PRZEZ: B-SuperPromo:2xNORMAL**

**Przewoźnik: PKP IC**

WARSAWA CEN 18:40 -> GDYNIA GL 22:21  
POC. 35104 WAGON 12 002 M. DO SIEDZENIA 35 OKNO  
37 ŚROD.  
Wagon bez przedziałów

KM: 348  
PLN \*\*\***38,00**  
GOTÓWKA

519300001629 191254141/001  
001766 04.01.2023 11.00 NIP: 526-25-44-258

BIURO SPRZEDAŻY  
ZZ000108883 (5)

PTU 8% \*\*\*2,81  
GOT.\*\*\*38,00 PLN

Wystawiono poświadczenie

## 8. FIN/FAHR

### 8.1 FIN/FAHR — Ogólne informacje

- **Przed rozpoczęciem terminu ważności dostępne są:**
  - zwrot całkowity z potrąceniem
  - zwrot całkowity bez potrącenia
  - wymiana
  - zwrot specjalny
- **Po rozpoczęciu terminu ważności dostępne są:**
  - wszystkie operacje
- W FAHR system może Cię zapytać: *czy bilet jest w terminie ważności?*
- W FIN system może jeszcze zapytać: *czy rozpoczął się termin ważności?*

### 8.2 FIN/FAHR — Zwrot całkowity z potrąceniem

Przy zwrocie całkowitym z potrąceniem system sprawdza, czy lokalizacja rPOSa jest taka sama jak stacja wyjazdu wskazana na bilecie.

Na przykład:

- Domyślna lokalizacja rPOS: Warszawa **Centralna**
- Stacja wyjazdu na bilecie: Warszawa **Centralna**
- Brak dodatkowych pytań.

- Domyślna lokalizacja rPOS: Warszawa **Centralna**
- Stacja wyjazdu na bilecie: Warszawa **Wschodnia**
- Jeśli system wykryje, że lokalizacja rPOSa jest inna niż stacja wyjazdu na bilecie, musisz wybrać, gdzie aktualnie się znajdujesz.

(1) Np. podróżny wsiadł do innego pociągu i pojechał w przeciwnym kierunku – **zwrot całkowity**.

(2) Np. podróżny *wyprzedził* pociąg IC i przyjechał do tej stacji samochodem – **zwrot całkowity**.

(3/4) Np. podróżny wysiadł na trasie, bo stwierdził, że nigdy nie był w Poznaniu i chciałby trochę pozwiedzać – **wyświetli się komunikat o konieczności użycia zwrotu częściowego lub braku możliwości zwrotu (bilety z ceną zryczałtowaną)**.

(5) Różne stacje w obrębie tego samego miasta (np. Łódź Widzew i Łódź Fabryczna) – **zwrot całkowity**

lokalizacja kasy

- na stacji poza trasą pociągu
- na trasie i poc. nie dojechał do tej stac.
- na trasie i poc. dojechał do tej stac.
- na trasie i poc. dojechał do tej stac.
- na stacji w mieście wyjazdu

### 8.3 FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia

Wybierz przyczynę zwrotu.

- Przeszkoda w przewozie:
  - wydruk poświadczenia nr 5
- Bilet już poświadczony:
  - pytanie o okazanie poświadczenia
- Zwrot biletu bezpłatnego:
  - dostępny tylko wtedy, gdy cena biletu jest równa 0,00 zł.
- Inne:
  - wydruk poświadczenia z adnotacją kasjera

operacja

- zwrot całkowity z potrąceniem (15%)
- zwrot całkowity bez potrącenia**
- zwrot częściowy z potrąceniem (15%)
- zwrot częściowy bez potrącenia
- wymiana
- zwrot specjalny

przyczyna

- przeszkoda w przewozie
- bilet już poświadczony
- zwrot biletu bezpłatnego
- inne

### 8.3.1 FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia — przeszkoda w przewozie

Użyjesz, gdy nastąpi przeszkoda w przewozie taka jak np.: opóźnienie, odwołanie pociągu, utrata połączenia...

- Uzupełnij maskę poświadczenia nr 5 i wydrukuj poświadczenie.

[5] Bilet na przejazd/przewóz całkowicie/częściowo niewykorzystany z powodu przeszkody w przewozie – rezygnacja z całości lub części przejazdu

nr oryginalnego biletu: ZZ 109760 P0005

niewykorzystany od/do: Warszawa Centr. Warszawa Zach.

przeszkoda w przewozie

pociąg opóźniony  przerwa w ruchu  utrata połączenia

pociąg odwołany  zmiana peronu  inne

1 2 3

4 5 6

7 8 9

KAS 0 LST

← , →

SLW CFR LIT

internet

wydruk poświadczenia na bilecie nr: ZZ 0000109772

Dalej Wróć

### 8.3.2 FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia — bilet już poświadczony

Użyjesz, gdy bilet został już wcześniej poświadczony w pociągu lub kasie i kwalifikuje się do zwrotu całej kwoty.

- Sprawdź, czy bilet jest poprawnie poświadczony i czy poświadczenie było wystawione w ciągu ostatnich 3 miesięcy.

Bilet FAHR w cenie 22,50 PLN

Bilet nr 9968 ZZ 0000109760

Nr oferty / Przewoźnik: 15/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 38100 / IC / A

Ważny od: 13.01.2023, 09:27 do: 13.01.2023

Przejazd od: WARSZAWA CENTRALNA do: WARSZAWA ZACH.

operacja  zwrot całkowity z potrąceniem (15%)  przyczyna  przeszkoda w

Czy podróżny okazał poświadczenie wystawione w ciągu ostatnich 3 miesięcy?

Nie Tak

13:07:02 Anulowanie Zwrot Wróć

### 8.3.3 FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia — inne

Użyjesz, gdy chcesz zwrócić bilet całkowicie bez potrącenia (z zachowaniem automatyzacji), ale lista przyczyn nie uwzględnia konkretnej sytuacji.

- Uzupełnij maskę poświadczenia nr 5.
- Masz do dyspozycji pole tekstowe, w którym możesz pisać przy użyciu dużej klawiatury.
- Wydrukuj poświadczenie przyciskiem DALEJ.

[5] Bilet na przejazd/przewóz całkowicie/częściowo niewykorzystany z powodu przeszkody w przewozie – rezygnacja z całości lub części przejazdu

nr oryginalnego biletu: ZZ 109760 P0005

niewykorzystany od/do: Warszawa Centr. Warszawa Zach.

przeszkoda w przewozie

pociąg opóźniony  przerwa w ruchu  utrata połączenia

pociąg odwołany  zmiana peronu  inne

1 2 3

4 5 6

7 8 9

KAS 0 LST

← , →

SLW CFR LIT

internet

wydruk poświadczenia na bilecie nr: ZZ 0000109772

Dalej Wróć

#### 8.4 FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem

- Zmniejszenie liczby osób **po przejeździe** odbywa się na podstawie **poświadczenia od konduktora** – automatyczne obliczenie kwoty do zwrotu.
- Skrócenie trasy **po przejeździe** odbywa się na podstawie **poświadczenia od konduktora lub kasy biletowej** – kwotę wykorzystaną musisz obliczyć ręcznie.
- Rezygnacja z przejazdu **w trakcie podróży** – obliczenie kwoty do zwrotu częściowo zautomatyzowane.

operacja	przyczyna
<input type="radio"/> zwrot całkowity z potrąceniem (15%)	<input type="radio"/> zmniejszenie liczby osób (z poświadczeniem)
<input type="radio"/> zwrot całkowity bez potrącenia	<input type="radio"/> skrócenie trasy (z poświadczeniem)
<input checked="" type="radio"/> <b>zwrot częściowy z potrąceniem (15%)</b>	<input type="radio"/> rezygnacja w trakcie podróży
<input type="radio"/> zwrot częściowy bez potrącenia	
<input type="radio"/> wymiana	
<input type="radio"/> zwrot specjalny	

##### 8.4.1 FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem — zmniejszenie liczby osób

Użyjesz, gdy podróżny przyjdzie z biletem poświadczonym przez konduktora o rezygnacji części osób. Aktualnie nie ma możliwości automatyzacji zmniejszenia liczby osób przed odjazdem — postępuj zgodnie z obowiązującymi przepisami (kod 85 i 69).

- Po prawej stronie wyświetli się lista osób z przypisaną zniżką, ceną i kwotą do zwrotu.
- Przyciskami +/- zmien liczbę osób, które korzystały z przejazdu (na podstawie poświadczenia z pociągu).
- Kwoty: *wykorzystana* i *do zwrotu* będą się obliczać automatycznie.
- W lewym dolnym rogu wyświetlone jest podsumowanie operacji z rozpisanymi krokami obliczania.**

**Bilet FAHR w cenie 22,50 PLN**

**Bilet nr 9968 ZZ 0000109758**

Nr oferty / Przewoźnik: 15/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 38100 / IC / A  
 Wazny od: 13.01.2023, 09:09 do: 13.01.2023  
 Przejazd od: WARSZAWA WSCH. do: WARSZAWA ZACH.

operacja	przyczyna
<input type="radio"/> zwrot całkowity z potrąceniem (15%)	<input type="radio"/> zmniejszenie liczby osób (z poświadczeniem)
<input type="radio"/> zwrot całkowity bez potrącenia	<input type="radio"/> skrócenie trasy (z poświadczeniem)
<input checked="" type="radio"/> <b>zwrot częściowy z potrąceniem (15%)</b>	<input type="radio"/> rezygnacja w trakcie podróży
<input type="radio"/> zwrot częściowy bez potrącenia	
<input type="radio"/> wymiana	
<input type="radio"/> zwrot specjalny	

cena: 22,50	
kwota wykorzystana: 7,50	
kwota zwrotu: 15,00	
kwota odstępnego: 2,25	
wypłata z kasy: 12,75	

<b>Zniżka nr 57</b> <span style="float: right;">+ -</span>	
wykorzyst. przez:	1 z 2
kwota wykorzyst.:	7,50
kwota do zwrotu:	7,50
<b>Zniżka nr 71</b> <span style="float: right;">+ -</span>	
wykorzyst. przez:	0 z 1
kwota wykorzyst.:	0,00
kwota do zwrotu:	7,50

**10:55:35**

Anulowanie
Zwrot
Wróć

- System zapyta o okazanie poświadczenia zawsze wtedy, gdy obok przyczyny konkretnej operacji widnieje adnotacja „(z poświadczeniem)”.

Czy podróżny okazał poświadczenie wystawione w ciągu ostatnich 3 miesięcy?

Nie Tak

- Podczas zwrotów biletów z ofert: *Duża Rodzina*, *Bilet Rodzinny*, *Taniej z bliskimi* musisz sprawdzić, czy po zwrocie zostaną zachowane warunki danej oferty (np. przejazd min. 2 osób lub przejazd z osobą poniżej 16 roku życia).

Czy podróż odbywała min. 2 osoby?

Nie Tak

#### 8.4.2 FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem — skrócenie trasy

Użyjesz, gdy przyjdzie podróżny z biletem poświadczonym (w pociągu lub w kasie) o rezygnacji od stacji pośredniej do stacji końcowej.

- Ręcznie oblicz (na dotychczasowych zasadach) kwotę wykorzystaną („przejechaną”) i wpisz ją w aktywne pole **(bez odstępnego!)**
- Odstępne naliczy się automatycznie od kwoty do zwrotu!
- W tej funkcji musisz użyć kodów 85 i 69 – wyświetlą się 2 komunikaty.

**Bilet FAHR w cenie 22,50 PLN**

**Bilet nr 9968 ZZ 0000109758**

Nr oferty / Przewoźnik: 15/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 38100 / IC / A  
 Wazny od: 13.01.2023, 09:09 do: 13.01.2023  
 Przejazd od: WARSZAWA WSCH. do: WARSZAWA ZACH.

operacja

- zwrot całkowity z potrąceniem (15%)
- zwrot całkowity bez potrącenia
- zwrot częściowy z potrąceniem (15%)**
- zwrot częściowy bez potrącenia
- wymiana
- zwrot specjalny

kwota.wyik:

przyczyna

- zmniejszenie liczby osób (z poświadczeniem)
- skrócenie trasy (z poświadczeniem)**
- rezygnacja w trakcie podróży

1	2	3
4	5	6
7	8	9
KAS	0	LST
←	,	→
SLW	CFR	LIT
internet		

Anulowanie Zwrot Wróć



8.4.3 FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem — rezygnacja w trakcie podróży

Użyjesz, gdy podróżny wysiadł z pociągu, przyszedł od razu do kasy i mówi: *nie jadę dalej, poproszę zwrot.*

1.1

- Funkcja obsługuje wszystkie kategorie pociągów (EIP, EIC, IC, TLK oraz bilety kombinowane)

- System najpierw zapyta, czy bilet jest w terminie ważności.

- Następnie musisz sprawdzić, ile czasu minęło od przyjazdu pociągu do tej stacji:

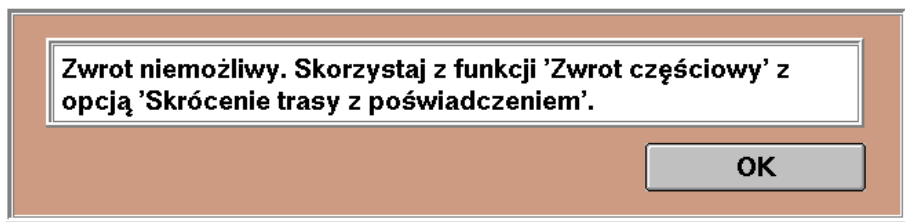
- jeśli mniej niż 60 min → wybierz **TAK**
- jeśli więcej niż 60 min → wybierz **NIE**

- Automatycznie wydrukuje się poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu.

- Uzupełnij pola *numer odcinka/stacja*.
- Wpisz numer odcinka, na którym lub po którym podróżny wysiadł (tak jak przy zwrocie częściowym WB).
- Stacja będzie już wypełniona domyślną lokalizacją Twojego rPOSa.
- Po kliknięciu **ZWROT** system obliczy kwotę do zwrotu z uwzględnieniem odstępnego.

- Jeśli system nie będzie mógł sam obliczyć zwrotu, wyświetli się komunikat.

- W takim przypadku nastąpi wydruk poświadczenia nr 2.



- Ręcznie oblicz (na dotychczasowych zasadach) kwotę wykorzystaną („przejechaną”) i skorzystaj z funkcji skrócenie trasy (z poświadczeniem) (patrz pkt. 8.4.3 str. 16).

## 8.5 FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia

- Przeszkoda w przewozie
  - zawsze wyłączona
- Wymiana na trasie na inny pociąg
  - wydruk poświadczenia 11
  - półautomatycznie
- Wymiana w pociągu (zmiana ulgi)
  - zmniejszenie l. osób
  - bez potrącenia odstępnego
  - automatycznie
- Przejazd w niższej klasie/kat./krótszą trasą
  - na podstawie poświadczenia z pociągu lub kasy biletowej
  - ręcznie

operacja	przyczyna
<input type="radio"/> zwrot całkowity z potrąceniem (15%)	<input type="radio"/> przeszkoda w przewozie
<input type="radio"/> zwrot całkowity bez potrącenia	<input type="radio"/> wymiana na trasie na inny pociąg
<input type="radio"/> zwrot częściowy z potrąceniem (15%)	<input type="radio"/> wymiana w pociągu (zmiana ulgi)
<input checked="" type="radio"/> <b>zwrot częściowy bez potrącenia</b>	<input type="radio"/> przejazd w klasie niższej
<input type="radio"/> wymiana	<input type="radio"/> przejazd w niższej kategorii
<input type="radio"/> zwrot specjalny	<input type="radio"/> przejazd krótszą trasą

8.5.1 FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia — wymiana na trasie

Użyjesz, gdy podróżny zrezygnuje z dalszej jazdy naszym pociągiem i będzie chciał wymienić bilet na pociąg innego przewoźnika.

- Przed wejściem do zwrotów wydrukuj nowy bilet.
- System zapyta, czy bilet jest w terminie ważności i przeniesie do poświadczenia nr 11.

- Uzupełnij wszystkie pola danymi z nowego biletu.
- Numer nowego biletu możesz zeskanować.
- Ta maska nie jest jeszcze przystosowana do kilku odcinków, więc musisz wykazać się kreatywnością i cierpliwością 😊 (możesz wpisać np. pierwszy numer biletu i pociągu, ale łączną kwotę i relację lub wystawić dodatkowe poświadczenie nr 11 na kolejny odcinek – w menu głównym funkcja *Poświadczenia IC*).

- System przeniesie Cię do maski z polem na wpisane stacji przerwania podróży.
- Wpisz numer odcinka, na którym lub po którym podróżny wysiadł (tak jak przy zwrocie częściowym WB).
- Po kliknięciu **ZWROT** system obliczy kwotę do zwrotu z uwzględnieniem odstępnego.

- Jeśli system nie będzie mógł sam obliczyć zwrotu, wyświetli się komunikat.
- W takim przypadku nastąpi wydruk poświadczenia nr 2.

- Ręcznie oblicz (na dotychczasowych zasadach) kwotę wykorzystaną („przejechaną”) i skorzystaj z funkcji zwrot częściowy bez potrącenia – przejazd krótszą trasą (patrz pkt. 8.5.3 str. 16).

## 8.5.2 FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia — zmiana ulgi w pociągu

Użyjesz, gdy podróżny przyjdzie z biletem poświadczonym (w pociągu) o zmianie ulgi dla części osób.

- Po prawej stronie wyświetli się lista osób z przypisaną zniżką, ceną i kwotą do zwrotu.
- Przyciskami +/- zmieniasz liczbę osób, które korzystały z przejazdu (na podstawie poświadczenia z pociągu).
- Kwoty: *wykorzystana* i *do zwrotu* będą się obliczać automatycznie.
- W lewym dolnym rogu wyświetlone jest podsumowanie operacji z rozpisаныmi krokami obliczania.

**Bilet FAHR w cenie 22,50 PLN**

**Bilet nr 9968 ZZ 0000109760**

Nr oferty / Przewoźnik: 15/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 38100 / IC / A  
Ważny od: 13.01.2023, 09:27 do: 13.01.2023  
Przejazd od: WARSZAWA CENTRALNA do: WARSZAWA ZACH.

<b>Zniżka nr 57</b>	+ -
wykorzyst. przez:	1 z 2
kwota wykorzyst.:	7,50
kwota do zwrotu:	7,50

<b>Zniżka nr 71</b>	+ -
wykorzyst. przez:	1 z 1
kwota wykorzyst.:	7,50
kwota do zwrotu:	0,00

**operacja**

zwrot całkowity z potrąceniem (15%)

zwrot całkowity bez potrącenia

zwrot częściowy z potrąceniem (15%)

**zwrot częściowy bez potrącenia**

wymiana

zwrot specjalny

**przyczyna**

przeszkoda w przewozie

wymiana na trasie na inny pociąg

**wymiana w pociągu (zmiana ulgi)**

przejazd w klasie niższej

przejazd w niższej kategorii

przejazd krótszą trasą

cena:	22,50
kwota wykorzystana:	15,00
kwota zwrotu:	7,50
kwota odstępnego:	0,00
wypłata z kasy:	7,50

14:35:24

Anulowanie

Zwrot

Wróć

## 8.5.3 FIN/FAHR — Zwrot częściowy bez potrącenia — przejazd w niższej kl./kat./kr. tr.

Użyjesz, gdy podróżny przyjdzie z biletem poświadczonym w pociągu o przejeździe w klasie niższej, w niższej kategorii lub krótszą trasą.

- Ręcznie oblicz (na dotychczasowych zasadach) kwotę wykorzystaną („przejechaną”) i wpisz ją w aktywne pole **(bez odstępnego!)**
- W tej funkcji konieczne jest użycie kodu 85 – wyświetli się komunikat **(zapisz tę kwotę!)**

Zwrot zarejestrowany. Proszę wypłacić kwotę niewykorzystaną 17,50 PLN kodem 85 (poz. 23).

OK

**Bilet FAHR w cenie 22,50 PLN**

**Bilet nr 9968 ZZ 0000109760**

Nr oferty / Przewoźnik: 15/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 38100 / IC / A  
Ważny od: 13.01.2023, 09:27 do: 13.01.2023  
Przejazd od: WARSZAWA CENTRALNA do: WARSZAWA ZACH.

1	2	3
4	5	6
7	8	9
KAS	0	LST
←	,	→
SLW	CFR	LIT
internet		

**operacja**

zwrot całkowity z potrąceniem (15%)

zwrot całkowity bez potrącenia

zwrot częściowy z potrąceniem (15%)

**zwrot częściowy bez potrącenia**

wymiana

zwrot specjalny

kwota.wykl:

**przyczyna**

przeszkoda w przewozie

wymiana na trasie na inny pociąg

wymiana w pociągu (zmiana ulgi)

przejazd w klasie niższej

przejazd w niższej kategorii

**przejazd krótszą trasą**

Anulowanie

Zwrot

Wróć

## 8.6 FIN/FAHR — Wymiana

- Przed wejściem do zwrotów wydrukuj **nowy bilet**.
- Po prawej stronie wyświetlą się *warunki wymiany* – jest to pole czysto informacyjne, niczego tutaj nie wybierasz.
- Warunki wymiany wyświetlają się takie same dla wszystkich ulg. Pamiętaj, że kolejarz (ulga 40 i 41) może zmienić tylko termin!
- System przeniesie Cię do poświadczenia nr 11 (wymiana).
- Po wydruku poświadczenia nastąpi zwrot całkowity bez potrąceń.

## 8.7 FIN/FAHR — Zwrot specjalny

Użyjesz, gdy musisz obejść ZWON, np.:

- na polecenie BFW — w wyjątkowych sytuacjach,
- wyświetli się komunikat o braku konfiguracji dla danej oferty,
- wystąpi niestandardowa sytuacja,
- w wyniku błędu system nie pozwoli Ci zwrócić jakiegось biletu.

*Zwrot specjalny* zawsze musi zostać opatrzony (krótkim, ale sensowym) komentarzem. W niektórych przypadkach system sam wypełni to pole.

*Zwrot specjalny* przenosi do dotychczasowej maski zwrotu i omija wszystkie zabezpieczenia oraz automatyzacje.

**Ponosisz pełną odpowiedzialność za poprawne przeprowadzenie zwrotu.**

Pamiętaj o ręcznym wystawieniu poświadczeń!

Nieuzasadnione zwroty specjalne będą podległy szczególnej kontroli

Biura Rozliczeń, Reklamacji i Windykacji.

## 9. FIN okresowe

Pilotażowo dodaliśmy niektóre oferty dla biletów okresowych na przejazdy pociągami innych przewoźników.

**Zachowaj szczególną ostrożność!**

### 9.1 Okresowe — Zwrot całkowity z potrąceniem

Użyjesz, gdy podróżny chce zrezygnować z biletu. Zwrot jest możliwy:

- Okresowe – tylko przed terminem ważności
- *Multiprzejazdy* – do 2 godzin od:
  - 0:00 – gdy bilet był kupiony w przedsprzedaży,
  - godziny sprzedaży – gdy bilet był kupiony w terminie obowiązywania oferty.

### 9.2 Okresowe — Zwrot całkowity bez potrącenia

Użyjesz, gdy podróżny chce zrezygnować z biletu z powodu:

- zmiany rozkładu jazdy
- przeszkody w przewozie (tylko *Multiprzejazdy*)

- Zwrot jest możliwy z zachowaniem terminów ze zwrotu *całkowitego z potrąceniem*.
- System przeniesie Cię do poświadczenia nr 5.

- Pola *nr biletu* i *relacja* są wypełnione automatycznie.

- Jeśli jako przyczyna została wybrana *Zmiana rozkładu jazdy*, to takie poświadczenie wystarczy tylko wydrukować, naciskając **DALEJ**.

- Jeśli jako przyczyna została wybrana *przeszkoda w przewozie* – uzupełnij pozostałe pola dotyczące przeszkody.

### 9.3 Okresowe — Zwrot częściowy z potrąceniem

Użyjesz, gdy podróżny rezygnuje z biletu okresowego po rozpoczęciu terminu ważności.

- System automatycznie obliczy:
  - liczbę wykorzystanych dni
  - kwotę wykorzystaną
  - kwotę odstępnego
  - kwotę do zwrotu
- Nie masz możliwości modyfikacji kwoty do zwrotu.
- Po przekroczeniu terminu na zwrot pojawi się komunikat informujący o przyczynie blokady zwrotu.

operacja	
<input type="radio"/>	zwrot całkowity z potrąceniem (15%)
<input type="radio"/>	zwrot całkowity bez potrącenia
<input checked="" type="radio"/>	<b>zwrot częściowy z potrąceniem (15%)</b>
<input type="radio"/>	zwrot częściowy bez potrącenia
<input type="radio"/>	wymiana
<input type="radio"/>	zwrot specjalny

dni wykorzystanych:	1 z 31
kwota wykorzystana:	10,23
kwota odstępnego:	46,02
kwota zwrotu:	260,75

**Brak możliwości zwrotu. Przekroczono termin na zwrot (1dn.)**

### 9.4 Okresowe — Zwrot częściowy bez potrącenia

Użyjesz, gdy podróżny rezygnuje z biletu okresowego w terminie ważności z powodu zmiany rozkładu jazdy i należy mu się zwrot bez potrącenia odstępnego.

- Przed zwrotem system przeniesie Cię do już wypełnionego poświadczenia nr 5.

operacja		powód zwrotu	
<input type="radio"/>	zwrot całkowity z potrąceniem (15%)	<input checked="" type="radio"/>	<b>zmiana rozkładu jazdy</b>
<input type="radio"/>	zwrot całkowity bez potrącenia	<input type="radio"/>	przeszkoda w przewozie
<input type="radio"/>	zwrot częściowy z potrąceniem (15%)		
<input checked="" type="radio"/>	<b>zwrot częściowy bez potrącenia</b>		
<input type="radio"/>	wymiana		
<input type="radio"/>	zwrot specjalny		

dni wykorzystanych:	1 z 28
kwota wykorzystana:	12,46
kwota odstępnego:	0,00
kwota zwrotu:	336,54

### 9.5 Okresowe — Wymiana

Funkcja dostępna tylko przed rozpoczęciem terminu ważności.

Patrz: [8.6 FIN/FAHR — Wymiana str. 20.](#)

### 9.6 Okresowe — Zwrot specjalny

Patrz: [8.7](#)

[FIN/FAHR — Zwrot specjalny str. 20.](#)

## 10. FAUS

### 10.1 FAUS — Zwrot całkowity z potrąceniem

Patrz [8.2 FIN/FAHR — Zwrot całkowity z potrąceniem str. 11.](#)

### 10.2 FAUS — Zwrot całkowity bez potrącenia

Patrz [8.3 FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia str. 12.](#)

### 10.3 FAUS — Zwrot częściowy z potrąceniem

- **Nie prowadzi do zwrotu ani wypłaty pieniędzy z kasy.**
- Funkcjonuje tylko jako poświadczenie.
- Zwrot może nastąpić tylko na drodze reklamacji.

Zwrot częściowy tylko na drodze reklamacji. Czy wydrukować poświadczenie?

Nie Tak

- Przejście do poświadczenia nr 4
- Automatyczne wypełnienie pól:
  - *od* — lokalizacją kasy
  - *do* — stacją końcową z biletu
- Na wydruku informacja *Należności nie wypłacono.*

[4] Bilet FIN na przejazd/przewóz całkowicie niewykorzystany – rezygnacja z przejazdu z przyczyn leżących po stronie podróżnego (poświadczony w terminie, brak możliwości wypłaty)

nr oryginalnego biletu: ZZ 109864 P0004

niewykorzystany od/do: Warszawa Centr. Berlin

1	2	3
4	5	6
7	8	9
KAS	0	LST
←	,	→
SLW	CFR	LIT

internet

wydruk poświadczenia na bilecie nr: ZZ 0000109914

Dalej Wróć

### 10.4 FAUS — Zwrot częściowy bez potrącenia

Działa jak *zwrot częściowy z potrąceniem* + wydruk poświadczenia nr 5 (o przeszkodzie w przewozie).

### 10.5 FAUS — Wymiana

Patrz: [8.6 FIN/FAHR — Wymiana str. 20.](#)

### 10.6 FAUS — Zwrot specjalny

Patrz: [8.7](#)

[FIN/FAHR — Zwrot specjalny str. 20.](#)



## 11. EPA

Zapomnij o dotychczasowej zasadzie: *Co wyszło z EPA, wraca do EPA.*

W ZWON będziesz zwracać i anulować nie tylko bilety na przejazd, ale także rezerwacje miejsc do siedzenia, kuszety, sypialne (niezależnie od tego, czy są one krajowe, czy międzynarodowe) oraz bilety IRT.

Ze standardowej funkcji EPA skorzystasz, gdy zajdzie potrzeba zwolnienia miejsca siedzącego z biletu zakupionego przez Internet, w biletomacie lub z biletu dodatkowego do biletu FAHR (jeśli nie zwracasz biletu podstawowego).

**Wszystkie płatne dokumenty rezerwacyjne muszą zostać zwrócone/anulowane przez ZWON!**

### 11.1 EPA – Anulowanie

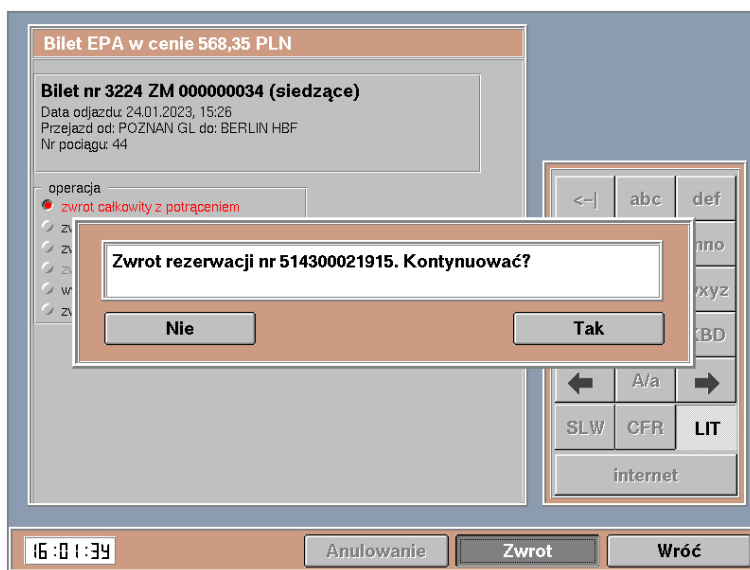
Przycisk ANULOWANIE znajduje się na dole maski nr 1.

Funkcja działa jak standardowe anulowanie biletu (w ciągu 15 minut od wydruku) – odbywa się w tle, bez potrzeby wprowadzania numeru referencyjnego, pociągu czy daty.

### 11.2 EPA – Zwrot całkowity z potrąceniem

Zwrot całkowity odbywa się automatycznie bez wyświetlania maski EPA.

- Potrącenie jest zaprogramowane w EPA, a nie w ZWON, więc **sprawdź, czy system zwrócił poprawną kwotę!**
- W razie potrzeby niezgodność ureguluj kodem.



### 11.3 EPA – Zwrot całkowity bez potrącenia

Zwrot całkowity odbywa się automatycznie bez wyświetlania maski EPA.

Patrz [8.3 FIN/FAHR — Zwrot całkowity bez potrącenia str. 12.](#)

### 11.4 EPA – Zwrot częściowy z potrąceniem

- Przenosi do maski  
*Anulowanie Częściowe z potrąceniem.*
- Większość pól jest zablokowana.
- W polach *I. miejsc* i *zniżka 1/2*) (jeśli były używane) wpisz liczbę osób, dla których ma zostać wystawiony nowy bilet.
- Możesz użyć pól o./ś./k./b.o.

- System wydrukuje nową rezerwację i zwróci pierwotną.
- Następnie przejdź do modułu *Poświadczenia IC* i wydrukuj poświadczenie nr 7, wpisując numery miejsc, które zostały zwrócone.

### 11.5 EPA – Zwrot częściowy bez potrącenia

Użyjesz, gdy chcesz zwolnić część miejsc z bezpłatnej rezerwacji.

- Opiera się na funkcji *Anulowanie częściowe bez potrącenia.*
- Jako przyczynę wybierz *zwrot biletu bezpłatnego.*
- Działanie analogiczne do opcji *zwrot częściowy z potrąceniem*

### 11.6 EPA – Wymiana

Patrz: 8.6 FIN/FAHR — Wymiana str. 20.

### 11.7 EPA – Zwrot specjalny

Ogólne zasady zwrotów specjalnych – patrz 8.7

FIN/FAHR – Zwrot specjalny str. 20.

Dla biletów z EPA jest możliwość zwrotu specjalnego ze zwolnieniem miejsca lub bez (krzeselko).

Czy chcesz zwolnić miejsca?

Nie Tak

**Wybierz TAK**, gdy ZWON zablokuje Ci możliwość zwrotu, ale chcesz zwrócić bilet i zwolnić miejsce.

System przeniesie Cię do maski *anulowanie całkowite* (typ miejsca będzie wybrany automatycznie). Możesz na niej zmienić numer pociągu, formę płatności oraz wybrać, czy zwrot ma być z potrąceniem odstępnego, czy bez.

**anulowanie całkowite (sypialne)**

Prn Wt Śr Cz Pt So Nd

30 31 1 2 3 4 5

6 7 8 9 10 11 12

13 14 15 16 17 18 19

20 21 22 23 24 25 26

27 28 1 2 3 4 5

6 7 8 9 10 11 12

02.02.2023 < || >

t/nr/w/mr S 0 0

góra: 0 środek: 0

dół: 0 baw. dół: 0

nr pocł.miejsc 83172 1

seria zwr. bil. ZZ

nr zwr. bil. 110006

typ formularza: 32530224 9968

snjł: 0 dbł: 0 spł: 0

T2: 0 T3: 2 T4: 0

nr ref: 511300031405

zniżka 1: 0

zniżka 2: 0

k/d.wyd: T 01 02 23

rw/rp/of: 0 0 0

forma płatności

gotówka karta przelew

1 2 3

4 5 6

7 8 9

KAS 0 LST

← , →

SLW CFR LIT

internet

15:32:33 Zwrot FIN FAUS FAHR Dalej Wróć

**Wybierz NIE**, gdy nie ma możliwości zwolnienia miejsca, a musisz dokonać zwrotu.

Uzupełnij kwotę do zwrotu, kwotę odstępnego, stawkę PTU (krajowa 8%, międzynarodowa 0%) oraz liczbę anulowanych miejsc.

**zwrot (sypialne)**

wzór biletu: 9968

seria biletu: ZZ

numer biletu: 110006

numer pociągu: 83172

numer referencyjny: 511300031405

kwota do zwrotu: 0

kwota PTU: 0

kwota odstępnego: 0

stawka PTU: 8

liczba anulow. miejsc: 2

Dalej Wróć

1 2 3

4 5 6

7 8 9

KAS 0 LST

← , →

SLW CFR LIT

internet

15:33:29 Zwrot FIN FAUS FAHR Dalej Wróć

## 12. Wspólny Bilet/Pakiet Podróżnika

Ukryliśmy *Wspólny Bilet* — *Zwrot* i *Pakiet Podróżnika* — *Zwrot* z głównego menu. Bilety WB/PP od tej chwili będziesz anulować i zwracać w ZWON.

- Po wprowadzeniu numeru biletu system przeniesie Cię do standardowej maski zwrotu WB/PP.
- Uzupełnij pola *nr odcinka* i *stacja przerwania podróży*, jeśli chcesz zrobić zwrot częściowy lub...
- ...pozostaw puste, jeśli chcesz zrobić zwrot całkowity. Następnie naciśnij **ZWROT**.

- Wybierz odpowiedni procent potrącenia.
- Kwota do zwrotu zostanie obliczona przez system.
- **Pamiętaj! WB/PP nie obsługują automatyzacji (tj. weryfikacji możliwości zwrotu, wydruków poświadczeń).**
- Odpowiedzialność za prawidłowy zwrot WB/PP spoczywa na Tobie!
- Po zwrocie wydrukuj poświadczenia z modułu Poświadczenia IC (jeśli są wymagane przepisami).

## 13. Koniec transakcji

Proces zwrotu w ZWON czasem jest bardzo krótki, a czasem może mieć wiele etapów. Wszystkie komunikaty czytaj powoli i ze zrozumieniem. Niektóre już znasz, a niektóre są całkowicie nowe.

Koniec procesu zwrotu nastąpi, dopiero gdy dojdiesz do maski **do zapłaty** (z poziomu tej maski uruchamiasz terminal do kart) lub do **maski 1** (na niej wpisujesz numer biletu do zwrotu). **Nigdy** nie oddawaj pieniędzy (lub biletu), jeśli nie jesteś na jednej z tych dwóch masek. Czasem za komunikatem „Czy wydrukować kopię potwierdzenia?” czają się jeszcze jakieś niespodzianki... (bo ZWON jest jak pudełko czekoladek, nigdy nie wiesz, na co trafisz...).

Gdy zauważysz błędy lub masz jakieś uwagi – zapraszamy do kontaktu:

Oskar Sawaryn (Kasjer BZP) email: [oskar.sawaryn@intercity.pl](mailto:oskar.sawaryn@intercity.pl)

Maria Niewęłowska (Specjalista BFW) email: [maria.niewegłowska@intercity.pl](mailto:maria.niewegłowska@intercity.pl)

ZWON nie zwalnia z myślenia! Zawsze trzymaj rękę na pulsie i postępuj zgodnie z obowiązującymi przepisami!

*Jeszcze raz: powodzenia!*

## 14. Skorowidz zmian

<b>Wersja:</b>	<b>Obowiązuje od:</b>	<b>Dotyczy:</b>
1.1	01.03.2023	<u><i>8.4.3 - FIN/FAHR — Zwrot częściowy z potrąceniem — rezygnacja w trakcie podróży</i></u> – obliczanie automatyczne dla wszystkich kategorii pociągów. Dodanie <i>Skorowidza zmian</i> .