

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 1 z 66**

AUTOR:		Data:	Podpis:
1.	Oskar Sawaryn / Specjalista / Wydział Utrzymania Systemów Sprzedaży / Biuro Rozwoju Biznesu	31-07-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
WERYFIKACJA MERYTORYCZNA:		Data:	Podpis:
1.	Filip Kamecki / Zastępca Dyrektora Biura Rozwoju Biznesu / Właściciel Dokumentu	31-07-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
2.	Marzanna Tchórzewska / Dyrektor Biura Obsługi Klienta	08-08-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
3.	Dariusz Dąbkowski / Dyrektor Biura Rozliczeń i Windykacji	16-08-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
4.	Elżbieta Gawryszczak / Zastępca Dyrektora ds. Handlowych / Zakład Centralny	08-08-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
5.	Magdalena Zeler / Zastępca Dyrektora ds. Handlowych / Zakład Północny	08-08-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
6.	Beata Bułat / Zastępca Dyrektora ds. Handlowych / Zakład Południowy	09-08-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
7.	Janusz Kazior / Zastępca Dyrektora ds. Handlowych / Zakład Zachodni	09-08-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
WERYFIKACJA FORMALNA:		Data:	Podpis:
1.	Magdalena Wiankowska-Zysnarska / Koordynator Dokumentacji Wewnętrznej / Wydział Koordynacji Procesów / Biuro Strategii i Funduszy Unijnych	23-08-2023	Oryginał Instrukcji podpisano
ZATWIERDZIŁ:		Data:	Numer uchwały:
Dokument przyjęty uchwałą Zarządu „PKP Intercity” S.A.		06-09-2023	643/2023

**Spis treści:**

1. Cel Instrukcji
2. Terminologia, definicje, wyjaśnienie skrótów
3. Przebieg i opis postępowania
4. Przegląd aktualności Instrukcji
5. Ocena przestrzegania Instrukcji
6. Załączniki do Instrukcji

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 2 z 66****1. Cel Instrukcji**

1.1. Celem niniejszej Instrukcji jest wsparcie Pracowników obsługujących kasy rPOS w procesie anulowania, zwrotów, wymiany i wydawania duplikatów biletów na przejazd pociągami PKP IC i innych przewoźników kolejowych.

**2. Terminologia, definicje, wyjaśnienia skrótów**

Termin	Opis
PKP IC, PKP Intercity	„PKP Intercity” Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 142 A
BFW	Biuro Rozliczeń i Windykacji w „PKP Intercity” S.A.
Kasa biletowa	kasa biletowa „PKP Intercity” lub kasa podmiotu upoważnionego przez „PKP Intercity” do sprzedaży biletów
Pracownik kasowy, kasjer	osoba wykonująca pracę na rzecz PKP IC w kasie biletowej
Bilet	dowód zawarcia umowy przewozu
Bilet z ceną globalną, Bilet IRT	bilet na przejazd w komunikacji międzynarodowej zawierający opłatę za przejazd i opłatę za rezerwację miejsca wraz z oznaczeniem zarezerwowanego miejsca
Dokument rezerwacyjny	rezerwacja miejsca do siedzenia, leżenia, sypialnego lub rezerwacja miejsca w strefie wygody
Zwrot/duplikat biletu, ZWON	Funkcja kasy rPOS IC do obsługi anulacji, zwrotów, wymian i wydawania duplikatów biletów
Poświadczenia IC	Funkcja kasy rPOS IC do wystawiania poświadczeń elektronicznych, drukowanych na rolce biletowej
Przychody/rozchody	Funkcja kasy rPOS IC do zarachowania wpłat/wypłat kodami pozasystemowymi
WB	Wspólny Bilet (ZW-WB)
PP	Pakiet Podróżnika
Zwrot specjalny	Rodzaj operacji zwrotu, która omija zabezpieczenia oraz automatyzację ZWON, nie weryfikuje zasadności wykonywanej operacji ani kwot do wypłaty. Jest stosowany automatycznie (narzucony przez system) w przypadku: <ul style="list-style-type: none"><li>• zwrotu biletu na przejazd pociągiem innego przewoźnika,</li><li>• gdy bilet nie zostanie odnaleziony przez system (mimo poprawności wprowadzonych danych),</li><li>• braku konfiguracji oferty PKP IC w systemie.</li></ul> Zwrot specjalny biletów wydanych z kas rPOS na przejazd pociągami obsługiwanymi przez PKP IC może zostać użyty tylko w uzasadnionych przypadkach lub na polecenie BFW. Kasjer ponosi pełną odpowiedzialność za poprawne przeprowadzenie takiego zwrotu. Warunkiem użycia zwrotu specjalnego jest podanie przyczyny w polu przeznaczonym na komentarz. Do transakcji przeprowadzonych przy użyciu zwrotu specjalnego konieczne jest ręczne wystawienie poświadczenia z modułu <i>Poświadczenia IC</i> (jeśli wymagane przepisami). Transakcje zwrotu specjalnego podlegają szczególnej kontroli BFW.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 3 z 66****3. Przebieg i opis postępowania****3.1. Przedmiot instrukcji**

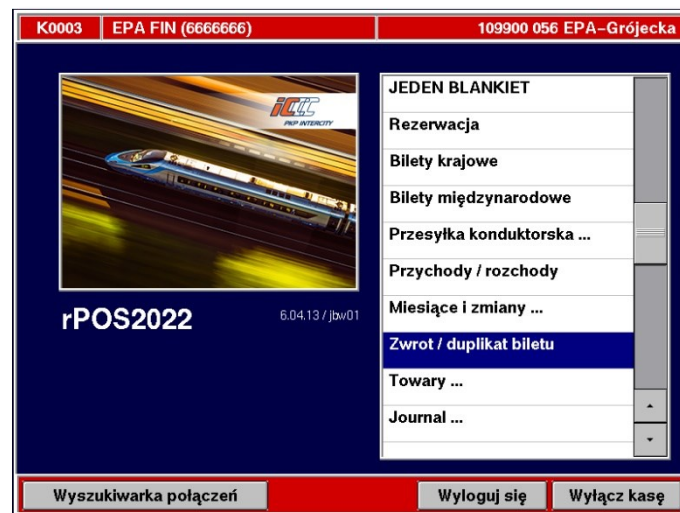
3.1.1. Przedmiotem niniejszej Instrukcji jest proces anulowania, zwrotu, wymiany oraz wydania duplikatu biletu od momentu pojawienia się klienta przy okienku kasowym, aż do potwierdzenia otrzymania należnego zwrotu, dokumentów poświadczających rezygnację z przejazdu, duplikatu biletu lub nowego biletu i odejścia od okienka kasowego. Dokument stanowi instrukcję obsługi kasy rPOS w ramach wymienionego powyżej procesu.

**3.2. Zakres stosowania instrukcji**

- 3.2.1. Niniejsza Instrukcja obowiązuje w całej Spółce.
- 3.2.2. Pracownicy kas biletowych PKP IC są zobowiązani przestrzegać zapisów niniejszej Instrukcji.
- 3.2.3. Niniejszy dokument jest materiałem wewnętrznym i może być udostępniany wyłącznie Pracownikom w celach służbowych.

**3.3. Informacje ogólne**

3.3.1. Zwrotu biletu można dokonać w jednej z trzech funkcji dostępnych na ekranie głównym kasy rPOS.



3.3.2. *Rezerwacja* (Anulowanie Całkowite, Anulowanie Częściowe, Zwrot) – do obsługi biletów internetowych, bezpłatnych rezerwacji i innych dokumentów rezerwacyjnych wydanych poza rPOS, a także do zwalniania miejsc z biletów wystawionych w funkcji FAHR, przy zachowaniu nienaruszonego biletu podstawowego.

- a) *Zwrot/duplikat biletu* – do obsługi wszystkich pozostałych typów biletów (poza Interrail).
- b) *Bilety Interrail* – do obsługi biletów (papierowych i mobilnych) wydanych w aplikacji ETS 2.0.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 4 z 66****3.4. Funkcja Zwrot/duplikat biletu – informacje ogólne**

- 3.4.1. ZWON jest uniwersalnym narzędziem do anulowania, zwrotu oraz wymiany biletów wystawionych z funkcji FIN, FAHR, FAUS, EPA, WB, PP. Umożliwia również wydawanie duplikatów wyblakniętych biletów okresowych FIN.
- 3.4.2. Funkcja automatyzuje proces zwrotu i wymiany biletów wydanych w kasach rPOS na przejazd pociągami obsługiwanymi przez PKP Intercity. Bilety jednorazowe na przewóz/przejazd pociągami innych przewoźników oraz bilety z innych kanałów sprzedaży nie są zautomatyzowane.
- 3.4.3. Zwrot biletu jest możliwy maksymalnie do 3 miesięcy od rozpoczęcia terminu ważności biletu (nie dotyczy zwrotu specjalnego).

**3.5. ZWON – maska 1**

zwrot on-line

wystawiony w kasie:

IC  KM  
 PR  KML  
 SKM  KS  
 ŁKA  ARP  
 KW  Inny przew.

seria nr biletu: ZZ

nr biletu: 117857

data wydania biletu:  
(opcjonalnie)

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

12:40:06 Anulowanie Zwrot / Duplikat Wróć

- 3.5.1. W celu przeprowadzenia zwrotu należy w menu głównym wybrać *Zwrot/duplikat biletu*.
- 3.5.2. Należy uzupełnić wymagane pola:
- wystawiony w kasie** – kasa biletowa w jakiej został wydany bilet (w przypadku biletów z innych kanałów niż kasa biletowa należy zaznaczyć „Inny przew.”),
  - seria nr biletu** – uzupełnić serię z biletu,
  - nr biletu** – uzupełnić numerem biletu, bez cyfry kontrolnej,
  - data wydania biletu** – pole opcjonalne, należy wybrać z kalendarza, kiedy został wystawiony bilet.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 5 z 66**

- 3.5.3. Kod kreskowy znajdujący się na blankiecie można zeskanować. Wówczas należy zweryfikować, czy numer biletu został uzupełniony poprawnie – ewentualny błąd skorygować przy pomocy klawiatury.
- 3.5.4. Pole **data wydania biletu** jest polem opcjonalnym. Należy je uzupełnić tylko w przypadku, gdyby dane wyświetlone na kolejnym ekranie były niezgodne z danymi na bilecie.
- 3.5.5. Działanie przycisków u dołu ekranu:
- Anulowanie** – służy do anulowania biletu/dokumentu rezerwacyjnego w ciągu 15 minut od wydruku;
  - Zwrot/Duplikat** – rozpoczyna wyszukiwanie biletu na serwerze i przenosi do kolejnej maski, umożliwiającej zwrot, wymianę lub wydanie duplikatu biletu;
  - Wróć** – wraca do głównego menu rPOS.

**3.6. ZWON – maska 2**

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

**Bilet H-9968 nr ZZ 0000109756**

Nr of. / Przew.: 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

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

23 : 13 : 03

Anulowanie Zwrot Wróć

- 3.6.1. Na ekranie wyświetlą się dane z biletu znalezione na serwerze oraz dozwolone operacje.
- 3.6.2. W przypadku niezgodności danych na ekranie z biletem należy nacisnąć przycisk **Wróć** i uzupełnić pole **data wydania biletu**.
- 3.6.3. Dwie pierwsze linie zawierają najważniejsze informacje identyfikujące bilet, tj.:
- funkcja, w której bilet został wystawiony – tutaj **FAHR**,

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**Data wydania:  
**27/07/2023**Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023****Strona 6 z 66**

- b) cena w PLN lub EUR (dla biletów FAUS) – tutaj **96,00 PLN**,
  - c) wzór blankietu – tutaj **H-9968**,
  - d) seria i numer biletu – tutaj **ZZ 0000109756**.
- 3.6.4. Pozostałe informacje wyświetlają się w zależności od rodzaju biletu.
- 3.6.5. W środkowej części ekranu znajduje się lista operacji możliwych do wykonania (lista identyczna dla każdego rodzaju biletu):
- a) *zwrot całkowity z potrąceniem*
  - b) *zwrot całkowity bez potrącenia*
  - c) *zwrot częściowy z potrąceniem*
  - d) *zwrot częściowy bez potrącenia*
  - e) *wymiana*
  - f) *zwrot specjalny*
  - g) W momencie realizacji przez kasjera transakcji wymiany lub zwrotu część operacji może być niedostępna. Dostępność operacji możliwych do wykonania w danym momencie zależy od warunków oferty.
- 3.6.6. Jeśli dana oferta jest nieobsługiwana przez ZWON, wyświetli się komunikat *Brak konfiguracji funkcji 'Zwrot on-line' dla tego biletu*, wówczas jedyną dostępną operacją będzie *zwrot specjalny*.
- 3.6.7. System weryfikuje następujące informacje i na ich podstawie warunkuje możliwość zwrotu i wymiany:
- a) funkcja, w której bilet został wystawiony,
  - b) aktualna data i godzina,
  - c) oferta,
  - d) właściciel oferty (przewoźnik),
  - e) termin ważności,
  - f) relacja,
  - g) kategoria pociągu,
  - h) rodzaj składu (wagonowy, zespólny),
  - i) klasa wagonu,
  - j) liczba osób,
  - k) lokalizacja kasy względem stacji wyjazdu na bilecie,
  - l) forma płatności.
- 3.6.8. W zależności od rodzaju biletu i wybranej operacji procedura anulowania, zwrotu lub wymiany będzie wyglądała inaczej.
- 3.6.9. Kasjer ma 90 sekund na określenie operacji, którą chce wykonać. Po przekroczeniu tego czasu system wyświetli komunikat, automatycznie wczyta ponownie ten sam bilet i zostaną ponownie zweryfikowane warunki zwrotu.

Konfiguracja zwrotu on-line uległa przedawnieniu (90s). Bilet zostanie wczytany ponownie.

OK

## Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS

Data wydania:

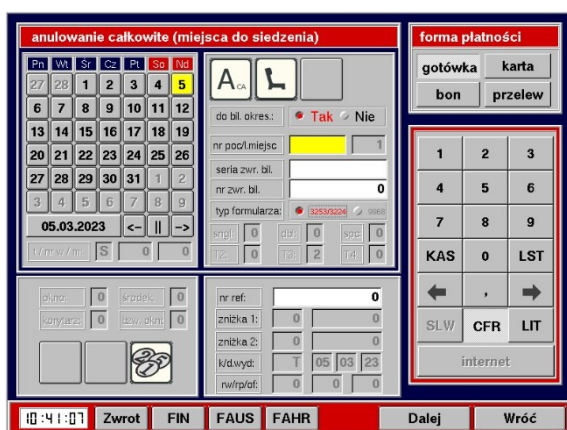
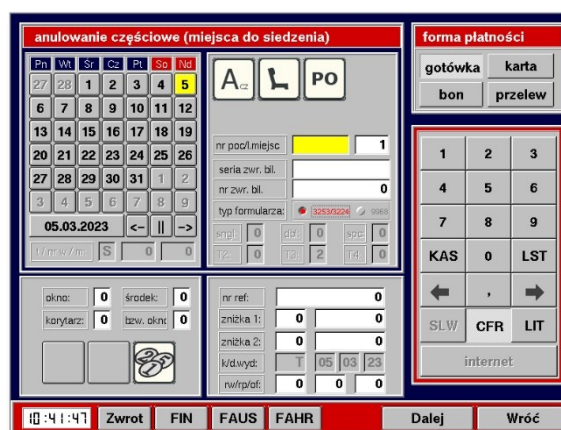
**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023**
**Strona 7 z 66**

### 3.7. Funkcja *Rezerwacja (EPA)* – informacje ogólne

- 3.7.1. Do anulowania, zwrotów i wymian dokumentów rezerwacyjnych oraz biletów IRT należy bezwzględnie używać funkcji *Zwrot/duplikat biletu* w głównym menu.
- 3.7.2. Funkcje *Anulowanie całkowite* i *Anulowanie częściowe* należy wykorzystywać tylko w przypadkach podanych w punkcie 3.3.1.a) niniejszej instrukcji.

### 3.8. EPA — Anulowanie całkowite

- 3.8.1. Aby dokonać anulowania całkowitego za dokument rezerwacyjny, należy naciskać przycisk **R** tyle razy, aby uzyskać przycisk **A<sub>CA</sub>** (anulowanie całkowite) i następnie klawisz z symbolem rodzaju miejsca (do siedzenia/ kuszety/ sypialne).
- 3.8.2. Następnie należy wprowadzić:
  - a) datę rezerwacji;
  - b) numer pociągu;
  - c) serię i numer dokumentu rezerwacyjnego (bez cyfry kontrolnej);
  - d) numer referencyjny (dwunastocyfrowy identyfikator rezerwacji);
  - e) formę płatności;
  - f) oraz określić, czy anulowanie ma być dokonane z potrąceniem, czy bez potrącenia odstępnego – klawisz z symbolem monet – domyślnie jest ustawiona opcja anulowania z potrąceniem, aby ją zmienić, należy nacisnąć ten klawisz:



- anulowanie bez potrąceń,



- anulowanie z potrąceniem.

- 3.8.3. Po wprowadzeniu wszystkich parametrów należy wcisnąć przycisk **Dalej**. Wyświetli się ekran zawierający dane anulowanego miejsca.
- 3.8.4. System zwolni miejsce (miejsca) w systemie i nastąpi wydruk potwierdzenia anulowania.

**Dokument stanowi własność firmy „PKP Intercity” S.A. – do użytku służbowego.**

Wszelkie prawa są zastrzeżone.

Powielanie, rozpowszechnianie dokumentu bez zgody „PKP Intercity” S.A. jest zabronione.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 8 z 66****3.9. EPA — Anulowanie częściowe**

- 3.9.1. Aby dokonać anulowania częściowego za dokument rezerwacyjny, należy naciskać przycisk **R** tyle razy, aby uzyskać przycisk **A<sub>cz</sub>** (anulowanie częściowe) i następnie klawisz z symbolem rodzaju miejsca (do siedzenia/ kuszety/ sypialne).
- 3.9.2. Następnie należy wprowadzić:
- datę rezerwacji,
  - numer pociągu,
  - liczbę miejsc, które mają pozostać zarezerwowane,
  - serię i numer dokumentu rezerwacyjnego (bez cyfry kontrolnej),
  - numer referencyjny (dwunastocyfrowy identyfikator rezerwacji);
  - formę płatności;
  - oraz określić, czy anulowanie ma być dokonane z potrąceniem, czy bez potrącenia odstępnego — patrz punkt 3.8.2.f) niniejszej instrukcji.
- 3.9.3. Po wprowadzeniu wszystkich parametrów należy wcisnąć przycisk **Dalej**. Wyświetli się ekran zawierający dane pozostałych zarezerwowanych miejsc.
- 3.9.4. System zwolni stosowną liczbę miejsc i nastąpi wydruk biletu z wypisem „ANULOWANIE CZĘŚCIOWE” zawierającego pozostałe zarezerwowane miejsca oraz potwierdzenia anulowania częściowego.

**3.10. Funkcja Bilety Interrail**

- 3.10.1. Funkcja *Bilety Interrail* kasa rPOS umożliwia rejestrację sprzedaży, zwrotu oraz uszkodzenia biletów Interrail papierowych oraz mobilnych — w zależności od tego, co kasjer wybrał w górnej części ekranu.

Rodzaj biletu:	<input type="radio"/> papierowy <input checked="" type="radio"/> mobilny
----------------	--

- 3.10.2. Rejestracja zwrotu papierowego biletu Interrail bez potrącenia odstępnego:

<b>Bilet Interrail – rejestracja zwrotu (0%)</b>		<b>forma płatności</b>																						
Rodzaj biletu:	<input checked="" type="radio"/> papierowy <input type="radio"/> mobilny	gotówka	karta																					
Kod biletu:		<table border="1"><tr><td>&lt;- </td><td>abc</td><td>def</td></tr><tr><td>ghi</td><td>jkl</td><td>mno</td></tr><tr><td>pqrs</td><td>tuv</td><td>wxyz</td></tr><tr><td>KAS</td><td>'.'</td><td>KBD</td></tr><tr><td>←</td><td>A/a</td><td>→</td></tr><tr><td>SLW</td><td>CFR</td><td>LIT</td></tr><tr><td colspan="3">internet</td></tr></table>		<-	abc	def	ghi	jkl	mno	pqrs	tuv	wxyz	KAS	'.'	KBD	←	A/a	→	SLW	CFR	LIT	internet		
<-	abc			def																				
ghi	jkl			mno																				
pqrs	tuv			wxyz																				
KAS	'.'			KBD																				
←	A/a	→																						
SLW	CFR	LIT																						
internet																								
Seria:																								
Nr blankietu:																								
Operacja:	<input type="radio"/> Sprz. <input checked="" type="radio"/> Zwr.(0%) <input type="radio"/> Zwr.(15%) <input type="radio"/> Uszk.																							
Kwota EUR:	0,00																							
Kurs EUR:	Przelicz																							
Kwota PLN:	0,00																							
		Dalej	Wróć																					

- a) **Seria oraz Nr blankietu** – pola aktywne do edycji – należy wprowadzić ręcznie serię i numer zwracanego blankietu.



**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 9 z 66**

- b) **Operacja** – należy wybrać opcję **Zwr. (0%)** – funkcji należy używać w przypadku anulowania biletu z powodu wymiany, gdy nie jest potrącane odstępne lub gdy bilet zostanie wystawiony niezgodnie z życzeniem klienta, zarejestrowany jako sprzedany, ale jeszcze nie wydany klientowi. Wówczas po dokonaniu zwrotu w systemie ETS, należy wprowadzić dane biletu do kasy rPOS, co umożliwi wypłatę należności. Potwierdzeniem poprawności dokonania rejestracji zwrotu biletu jest odpowiedni komunikat (*Rejestracja zwrotu biletu IR w cenie XX,XX EUR zakończona.*) oraz wydruk potwierdzenia zwrotu zawierającego informację o kwocie do wypłaty. Zwrócony blankiet należy odpowiednio opisać i dołączyć do raportu zamknięcia zmiany wysyłanego do BFW.
- c) **Kwota EUR** – pole należy wypełnić zgodnie z danymi transakcji w ETS.
- d) **Kwota PLN** – pole należy wypełnić zgodnie z danymi transakcji w ETS (pole *Kurs EUR* zablokowane).
- e) **Forma płatności** – należy wybrać „gotówka” lub „karta” zgodnie ze sposobem, w jaki został opłacony bilet.
- f) **UWAGA** – możliwe jest przeprowadzenie zwrotu na kartę wyłącznie pojedynczej transakcji. Jeśli klient zwraca kilka biletów, każdy zwrot musi zostać przeprowadzony oddzielnie.
- 3.10.3. Rejestracja zwrotu papierowego biletu Interrail z potrąceniem 15% odstepnego:

The screenshot shows the rPOS interface for registering a 15% refund of an Interrail ticket. The main window has a red header and contains several input fields and buttons. The 'Operacja' field has radio buttons for 'Sprz.', 'Zwr.(0%)', 'Zwr.(15%)', and 'Uszk.'. The 'Kwota EUR' and 'Kwota PLN' fields both show '0,00'. A 'Przelicz' button is next to the 'Kurs EUR' field. To the right, a 'forma płatności' window is open, showing 'gotówka' and 'karta' buttons. Below this is a numeric keypad with letters and function keys like 'KAS', 'KBD', 'SLW', 'CFR', 'LIT', and 'internet'. At the bottom of the main window are 'Dalej' and 'Wróć' buttons.

- a) **Seria oraz Nr blankietu** – pole aktywne do edycji – należy wprowadzić ręcznie serię i numer zwracanego blankietu.
- b) **Operacja** – należy wybrać opcję **Zwr. (15%)** – funkcji należy użyć, gdy bilet jest zwracany z powodu rezygnacji, na życzenie klienta. Potwierdzeniem poprawności dokonania rejestracji zwrotu biletu jest odpowiedni komunikat (*Rejestracja zwrotu biletu IR w cenie XX,XX EUR zakończona.*) oraz wydruk potwierdzenia zwrotu zawierającego informacje o kwocie do wypłaty i kwocie odstepnego.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 10 z 66**

Zwrócony blankiet należy odpowiednio opisać i dołączyć do raportu zamknięcia zmiany wysyłanego do BFW.

- c) **Kwota EUR** – pole należy wypełnić zgodnie z danymi transakcji w ETS.
- d) **Kwota PLN** – pole należy wypełnić zgodnie z danymi transakcji w ETS (pole *Kurs EUR* zablokowane).
- e) **Forma płatności** – należy wybrać „gotówka” lub „karta” zgodnie ze sposobem, w jaki został opłacony bilet.
- f) **UWAGA** – możliwe jest przeprowadzenie zwrotu na kartę wyłącznie pojedynczej transakcji. Jeśli klient zwraca kilka biletów, każdy zwrot musi zostać przeprowadzony oddzielnie.

**3.10.4. Rejestracja uszkodzenia blankietu Interrail:**

- a) **Seria oraz Nr blankietu** – pole nieaktywne do edycji – numer kolejny blankietu jest pobierany automatycznie.
- b) **Operacja** – należy wybrać opcję **Uszk.** – funkcję należy zastosować w przypadku np. zakleszczenia arkusza w rolkach drukarki, zabrudzenia tonerem w drukarce, wydrukowania na niewłaściwej stronie lub użycia niewłaściwego blankietu.

- c) Potwierdzenia zamiaru rejestracji uszkodzenia należy dokonać, klikając na ekranie odpowiednio **Tak** lub **Nie**.
- d) **UWAGA** – po zarejestrowaniu uszkodzenia nie jest drukowane potwierdzenie. W polu *Nr blankietu* wyświetli się kolejny numer formularza. Uszkodzony blankiet należy odpowiednio opisać i dołączyć do raportu zamknięcia zmiany wysyłanego do BFW. W systemie ETS konieczne jest dokonanie zwrotu zamówienia oraz opatrzenie go adnotacją **BLANKIET USZKODZONY** wpisaną w polu przeznaczonym

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 11 z 66**

na uwagi (Explanation). Dla klienta należy wygenerować kolejne zamówienie, podając przy tym następny numer blankietu (Value stock paper).

**3.10.5. Rejestracja zwrotu Biletu mobilnego (mPass)**

a) Zwrot biletu mobilnego następuje analogicznie do zwrotu biletu papierowego.

**3.11. Poświadczenia IC**

3.11.1. Funkcja ZWON jest ściśle powiązanie z funkcją Poświadczenia IC.

3.11.2. Poświadczenia wydawane z kasy rPOS zastępują druki wypełniane manualnie oraz pieczętki.

3.11.3. Poświadczenie musi zostać trwale złączone z biletem, do którego zostało wystawione.

3.11.4. Bez wypełnienia i wydrukowania poświadczeń, które są narzucone przez system, nie ma możliwości przejścia do zwrotu – wyświetlone poświadczenia są obligatoryjne i wymagane przepisami.

3.11.5. Część poświadczeń jest wypełniana i drukowana automatycznie bez potrzeby wykonywania dodatkowych czynności.

3.11.6. Każde poświadczenie wygenerowane w funkcji *Zwrot/duplikat biletu* ma w nagłówku znacznik ZWON.

		<b>PKP INTERCITY (ZWON)</b>				
PKP INTERCITY S.A.		Poświadczenie nr P0003				
		Do biletu nr ZZ 0000109969				
		OD/VON/FROM => DO/NACH/TO				KL
*	*	*	*	*	*	*
*	*	*	*	*	*	*
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.						
						<b>NIEODPŁATNY</b>
191254141/000						
000000	31.01.2023	12.43	NIP: 526-25-44-258	NIEODPŁATNY		
BIURO SPRZEDAŻY ZZ000109971 (1)						

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 12 z 66****3.12. Anulowanie biletu FAHR/FIN/FAUS/EPA**

3.12.1. Anulowanie odbywa się bez potrącenia odstępnego, a możliwe jest:

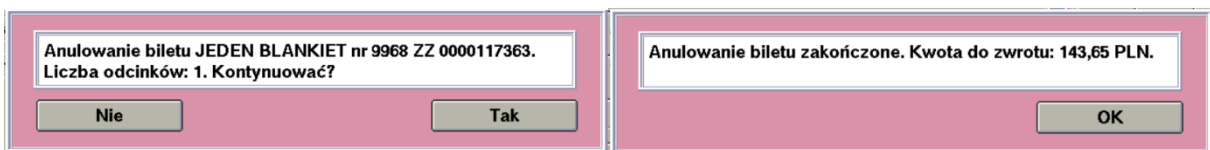
- w ciągu 15 minut od wydruku,
- tylko w trakcie tej samej zmiany kasjerskiej i w tej samej kasie, w której bilet został wystawiony.

3.12.2. Funkcja służy do anulowania biletu, który został wydrukowany nieprawidłowo lub niezgodnie z życzeniem Klienta.

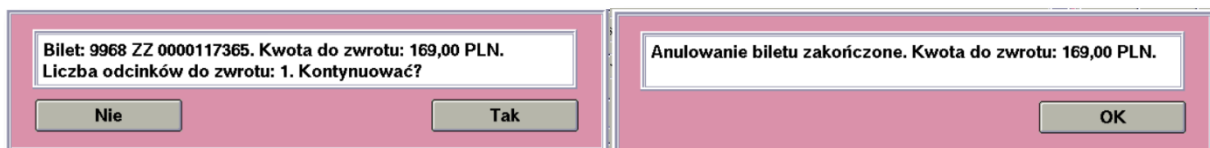
3.12.3. W celu anulowania biletu należy:

- prześć do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*;
- wypełnić maskę nr 1 danymi z biletu, który ma być anulowany lub skorzystać z danych wyświetlanych na ekranie (automatycznie wyświetlane są dane ostatniego wydrukowanego biletu) i nacisnąć przycisk **Anulowanie**;
- wyświetli się okno dialogowe z pytaniem o potwierdzenie anulowania. Po zatwierdzeniu wyświetla się komunikat potwierdzający fakt anulowania i kwota zwrotu, a następnie zostanie wydrukowane potwierdzenie na rolce z drukarki fiskalnej.

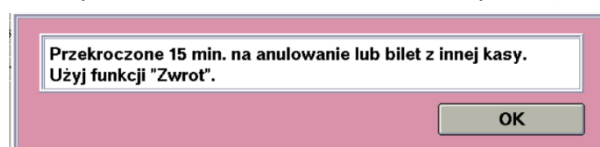
– dla biletu FAHR:



– dla biletu FIN/FAUS:



– dla biletu EPA:

3.12.4. Podczas próby anulowania biletu po przekroczeniu 15 min od wydruku lub anulowania biletu z innej kasy, wyświetli się stosowny komunikat. W takim przypadku należy zweryfikować zasadność anulacji i skorzystać z przycisku **Zwrot/duplikat** - na zasadach określonych w *Instrukcji rachunkowo – kasowej dla kas biletowych i konduktorskich „PKP Intercity” S.A (F8)*.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 13 z 66****3.13. Anulowanie biletu WB/PP**

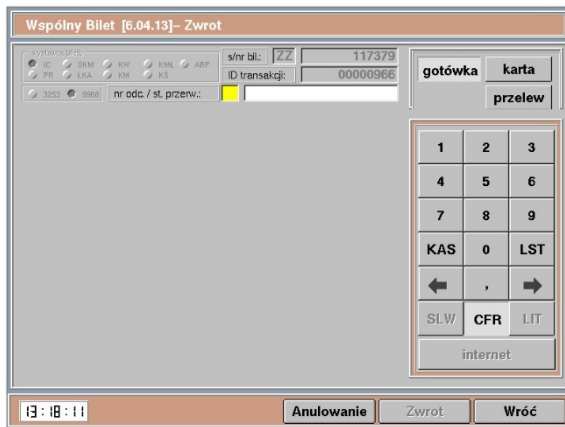
3.13.1. Anulowanie odbywa się bez potrącenia odstępnego, a możliwe jest:

- w ciągu 15 minut od wydruku,
- tylko w trakcie tej samej zmiany kasjerskiej i w tej samej kasie, w której bilet został wystawiony.

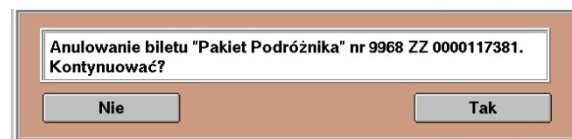
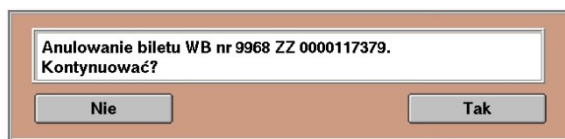
3.13.2. Funkcja służy do anulowania biletu, który został wydrukowany nieprawidłowo lub niezgodnie z życzeniem Klienta.

3.13.3. W celu anulowania biletu należy:

- prześć do funkcji **Zwrot/duplikat biletu**;
- wypełnić maskę nr 1 danymi z biletu, który ma być anulowany lub skorzystać z danych wyświetlanych na ekranie (automatycznie wyświetlane są dane ostatniego wydrukowanego biletu) i nacisnąć przycisk **Anulowanie**.

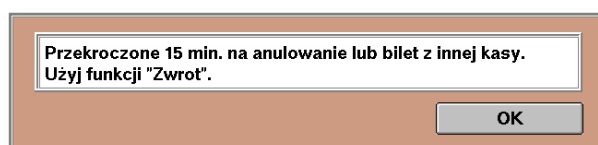


c) System przeniesie do odpowiedniej maski dla WB lub PP.

d) Należy ponownie nacisnąć przycisk **Anulowanie**.

e) Wyświetli się okno dialogowe z pytaniem o potwierdzenie anulowania.

f) Po zatwierdzeniu wyświetla się komunikat potwierdzający fakt anulowania, a następnie zostanie wydrukowane potwierdzenie anulowania z drukarki fiskalnej.

3.13.4. Podczas próby anulowania biletu po przekroczeniu 15 min od wydruku lub anulowania biletu z innej kasy, wyświetli się stosowny komunikat. W takim przypadku należy zweryfikować zasadność anulacji i skorzystać z przycisku **Zwrot/duplikat** - na zasadach określonych w *Instrukcji rachunkowo – kasowej dla kas biletowych i konduktorskich „PKP Intercity” S.A (F8)*.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 14 z 66****3.14. Przychody/rozchody**

- 3.14.1. Niektóre transakcje wymagają użycia kodów pozasystemowych.
- 3.14.2. Gdy znajdzie konieczność użycia kodu pozasystemowego na ścieżce zwrotu ZWON, system sam dokona odpowiedniej wpłaty/wypłaty i wyświetli komunikat potwierdzający operację, który będzie zawierał informacje:
  - a) kwotę wpłaty/wypłaty,
  - b) kod pozasystemowy,
  - c) rodzaj wpłaty/wypłaty z funkcji *Przychody/rozchody* np. [23]
- 3.14.3. W przypadku zwrotu częściowego biletu FAHR zostanie także wydrukowane „Potwierdzenie zwrotu biletu (kodem pozasystemowym)”.
- 3.14.4. Podczas operacji zwrotu z potrąceniem mogą zostać użyte dwa kody pozasystemowe – jeden dla wypłaty, drugi dla wpłaty.

Miejsce zwolnione. Kwota 59,00 PLN została wpłacona kodem 69 (rodzaj wpłaty [13]). <input type="button" value="OK"/>	Zwrot zarejestrowany. Kwota 54,00 PLN została wypłacona kodem 85 (rodzaj wypłaty [23]). <input type="button" value="OK"/>
Odstępne w kwocie 8,10 PLN zostało wpłacone kodem 69 (rodzaj wpłaty [15]). <input type="button" value="OK"/>	

**3.15. Weryfikacja formy płatności**

- 3.15.1. Po znalezieniu biletu na serwerze system weryfikuje, jaka forma płatności była wybrana przy wstawianiu biletu i takiej samej użyje do zwrotu.
- 3.15.2. Kasjer nie ma możliwości zmiany formy płatności przy zwrocie.
- 3.15.3. Jeśli bilet był opłacony gotówką — nie wyświetli się żaden komunikat.
- 3.15.4. Jeśli bilet był opłacony kartą — wyświetli się komunikat. Kasjer zobowiązany jest do sprawdzenia karty i potwierdzenia płatności przed dokonaniem zwrotu.

Bilet opłacony kartą. Czy podróżny posiada potwierdzenie płatności i właściwą kartę? <input type="button" value="Nie"/> <input type="button" value="Tak"/>
---

- a) gdy warunki są spełnione, należy wybrać przycisk **Tak** – system pozwoli na zwrot i przejdzie do następnego kroku.
- b) gdy któryś z warunków nie jest spełniony, należy wybrać **Nie** – system przejdzie do kolejnego kroku, w którym należy:
  - wybrać żadaną operację z listy,
  - potwierdzić przyciskiem **Zwrot**
  - jeśli warunki zwrotu są zachowane, wówczas system zaproponuje poświadczenie biletu o niewykorzystaniu.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 15 z 66**

3.15.5. Należy odpowiedzieć na komunikat zgodnie z żądaniem klienta.

Czy chcesz poświadczyć bilet o niewykorzystaniu?

Nie Tak

a) Po wybraniu **Tak** automatycznie nastąpi:

- zwolnienie miejsca (dla biletów FAHR i EPA):
  - jeśli udane – wydruk „potwierdzenie anulowania całkowitego”,
  - jeśli nieudane (np. przekroczone 60 min od odjazdu) – wydruk „brak możliwości zwolnienia miejsca”;

PKP INTERCITY S.A.  
AL. JERUZOLIMSKIE 142 A  
02-305 WARSZAWA  
BFW3  
KASA 141  
NIP: 526-25-44-258  
31-01-2023 13:00 W002452

## NIEFISKALNY ##

BRAK MOŻLIWOŚCI ZWOLNIENIA MIEJSC  
DLA NR REF.: 511300030028  
Data operacji: : 2023-01-31  
Godz. operacji : 12:57:54

#0 KD 31-01-2023 13:00

PKP INTERCITY S.A.  
AL. JERUZOLIMSKIE 142 A  
02-305 WARSZAWA  
BFW3  
KASA 141  
NIP: 526-25-44-258  
31-01-2023 12:46 W002447

## NIEFISKALNY ##

Potwierdzenie anulowania całkowitego

Wypłata z kasy 0,00 PLN  
za dokument: ZZ 0000109869  
nr referencyjny: 519300029897

#0 KD 31-01-2023 12:46

- wydruk poświadczenia o niewykorzystaniu biletu:
  - jeśli miejsce zostało zwolnione – poświadczenie nr 3,
  - jeśli miejsce nie zostało zwolnione – poświadczenie nr 4;
- opcjonalny wydruk poświadczenia nr 5 o przeszkodzie w przewozie;
- proces uznany jest za zakończony dopiero po przeniesieniu do ekranu *do zapłaty* lub do maski nr 1.

b) Po wybraniu **Nie** procedura zostanie przerwana.

3.15.6. Niewykorzystany bilet należy trwale złączyć z poświadczeniem, wydrukami z drukarki fiskalnej i postąpić zgodnie z obowiązującymi zasadami Instrukcji F8.

3.15.7. Następnie należy poinformować podróżnego o możliwości zwrotu w dowolnej kasie biletowej w terminie 3 miesięcy od dnia poświadczenia (z kartą, potwierdzeniem płatności i poświadczonym biletem) lub na drodze pisemnego wniosku.

3.15.8. Bilety nieodpłatne bez względu na pierwotną formę płatności przy zwrocie zawsze będą traktowane jako wystawione z formą płatności „gotówka”.

3.15.9. Biletów okresowych nie poświadczają się o niewykorzystaniu w przypadku braku karty lub potwierdzenia płatności. W takim przypadku należy skierować podróżnego na drogę pisemnego wniosku o zwrot. System wyświetli stosowny komunikat.

Brak możliwości zwrotu i poświadczenia. Droga reklamacji.

OK

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

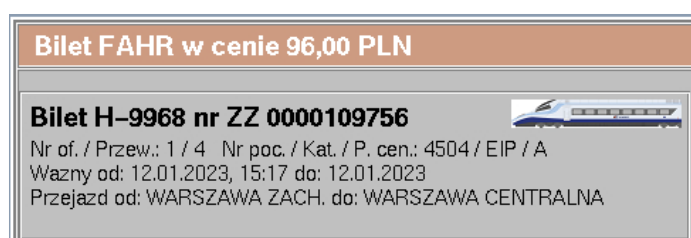
Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 16 z 66****3.16. Zwrot biletu FAHR – informacje ogólne**

- 3.16.1. W celu wykonania zwrotu biletu FAHR należy przejść do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, wypełnić maskę nr 1 danymi ze zwracanego biletu zgodnie z pkt. 3.5.2 niniejszej instrukcji i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/duplikat**.
- 3.16.2. System wyświetli informacje znalezione na serwerze. W przypadku niezgodności danych należy cofnąć się do poprzedniej maski i uzupełnić pole *data wydania biletu*.
- 3.16.3. Informacje wyświetlane dla biletu FAHR to:



- a) cena w PLN,
- b) wzór i numer biletu,
- c) ikona przedstawiająca rodzaj składu obsługującego pierwszy odcinek z biletu (wagonowy lub zespólny),
- d) numer oferty i oznaczenie przewoźnika będącego właścicielem oferty
- e) numer i kategoria pociągu oraz poziom cenowy,
- f) data i godzina odjazdu,
- g) data przyjazdu,
- h) relacja.



**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 17 z 66****3.17. Zwrot biletu FAHR – zwrot całkowity z potrąceniem**

- 3.17.1. *Zwrot całkowity z potrąceniem* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.17.2. Przed rozpoczęciem terminu ważności po naciśnięciu przycisku **Zwrot** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.17.3. Po rozpoczęciu terminu ważności, gdy stacja, na której następuje zwrot, jest inna niż stacja wyjazdu wskazana na bilecie, należy określić lokalizację kasy względem trasy przejazdu.

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

- 3.17.4. Po naciśnięciu przycisku **Zwrot** (i wybraniu lokalizacji, jeśli była wymagana) należy odpowiedzieć na pytanie *Czy bilet jest w terminie ważności?*.
- a) po wybraniu **Tak** system przeniesie do poświadczenia nr 1, które należy wydrukować i przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa;
- b) po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat. Należy zweryfikować, czy i w jakim terminie bilet został poświadczony:

Standardowe terminy zwrotu przekroczone. Czy okazano poświadczenie wystawione w ostatnich 3 miesiącach?

Nie Tak

- po wybraniu **Tak** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
  - po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane*. I system powróci do maski nr 1.
- 3.17.5. Po ukończeniu zwrotu wydrukowane zostanie Potwierdzenie zwrotu FAHR. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 18 z 66****3.18. Zwrot biletu FAHR – zwrot całkowity bez potrącenia**

- 3.18.1. *Zwrot całkowity bez potrącenia* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.18.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:
- przeszkoda w przewozie* – w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie;
  - bilet już poświadczony* – w przypadku zwrotu biletu, który został uprzednio poświadczony przez drużynę konduktorską lub w innej kasie biletowej;
  - zwrot biletu bezpłatnego* – dostępne tylko, gdy bilet jest nieodpłatny;
  - inne* – w przypadkach nieokreślonych powyżej, np. regulacja wydana przez PKP IC dot. strajku. Przyczyna *inne* nie służy do anulowania biletów po czasie.
- 3.18.3. Po wybraniu przyczyny *przeszkoda w przewozie* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.18.4. Po wybraniu przyczyny *bilet już poświadczony* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony.



- po wybraniu **Tak** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
  - po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* I system powróci do maski nr 1.
- 3.18.5. Po wybraniu przyczyny *zwrot biletu bezpłatnego* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.18.6. Po wybraniu przyczyny *inne* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5 z odblokowanym polem tekstowym, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.18.7. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu FAHR. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

## Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023**
**Strona 19 z 66**

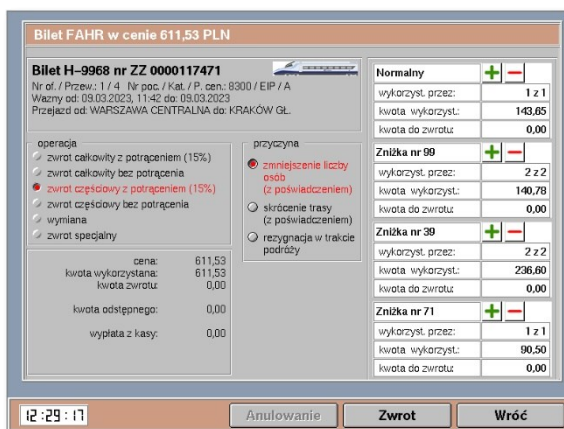
### 3.19. Zwrot biletu FAHR – zwrot częściowy z potrąceniem

3.19.1. Zwrot częściowy z potrąceniem jest aktywny tylko po rozpoczęciu terminu ważności biletu.

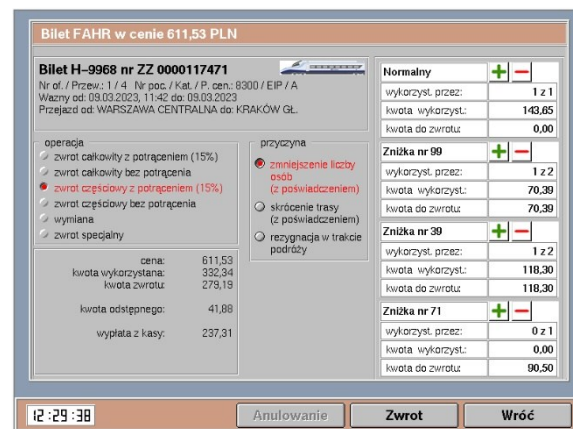
3.19.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:

- a) *zmniejszenie liczby osób (z poświadczeniem)* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o niewykorzystaniu biletu przez część osób;
- b) *skrócenie trasy z poświadczeniem* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i po okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o niewykorzystaniu biletu na części trasy;
- c) *rezygnacja w trakcie podróży* – należy używać tylko w terminie ważności, w przypadku rezygnacji z przejazdu od stacji pośredniej do stacji końcowej wskazanej na bilecie.

3.19.3. Po wybraniu przyczyny *zmniejszenie liczby osób (z poświadczeniem)* po prawej stronie ekranu wyświetli się lista osób z przypisaną zniżką, kwotą wykorzystaną i kwotą do zwrotu. Pod *operacjami* wyświetlone zostaje podsumowanie z rozpisanymi krokami obliczania kwoty do wypłaty z kasy.



Bilet FAHR w cenie 611,53 PLN									
<b>Bilet H-9968 nr ZZ 0000117471</b>									
Nr of. / Przew.: 1 / 4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 8300 / EIP / A									
Ważny od: 03.03.2023, 11:42 do: 03.03.2023									
Przejazd od: WARSZAWA CENTRALNA do: KRAKÓW GL									
<b>operacja</b>	<b>przyczyna</b>								
<input type="radio"/> zwrot całkowity z potrąceniem (15%)	<input checked="" 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"/> zwrot częściowy z potrąceniem (15%)	<input type="radio"/> rezygnacja w trakcie podróży								
<input type="radio"/> zwrot częściowy bez potrącenia									
<input type="radio"/> wymiana									
<input type="radio"/> zwrot specjalny									
cena: 611,53									
kwota wykorzystana: 611,53									
kwota zwrotu: 0,00									
kwota odstępnego: 0,00									
wypłata z kasy: 0,00									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Normalny</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>1 z 1</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>143,65</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>		Normalny		wykorzyst. przez:	1 z 1	kwota wykorzyst.	143,65	kwota do zwrotu:	0,00
Normalny									
wykorzyst. przez:	1 z 1								
kwota wykorzyst.	143,65								
kwota do zwrotu:	0,00								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Zniżka nr 99</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>2 z 2</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>140,78</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>		Zniżka nr 99		wykorzyst. przez:	2 z 2	kwota wykorzyst.	140,78	kwota do zwrotu:	0,00
Zniżka nr 99									
wykorzyst. przez:	2 z 2								
kwota wykorzyst.	140,78								
kwota do zwrotu:	0,00								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Zniżka nr 39</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>2 z 2</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>236,60</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>		Zniżka nr 39		wykorzyst. przez:	2 z 2	kwota wykorzyst.	236,60	kwota do zwrotu:	0,00
Zniżka nr 39									
wykorzyst. przez:	2 z 2								
kwota wykorzyst.	236,60								
kwota do zwrotu:	0,00								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Zniżka nr 71</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>1 z 1</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>90,50</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>		Zniżka nr 71		wykorzyst. przez:	1 z 1	kwota wykorzyst.	90,50	kwota do zwrotu:	0,00
Zniżka nr 71									
wykorzyst. przez:	1 z 1								
kwota wykorzyst.	90,50								
kwota do zwrotu:	0,00								



Bilet FAHR w cenie 611,53 PLN									
<b>Bilet H-9968 nr ZZ 0000117471</b>									
Nr of. / Przew.: 1 / 4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 8300 / EIP / A									
Ważny od: 03.03.2023, 11:42 do: 03.03.2023									
Przejazd od: WARSZAWA CENTRALNA do: KRAKÓW GL									
<b>operacja</b>	<b>przyczyna</b>								
<input type="radio"/> zwrot całkowity z potrąceniem (15%)	<input checked="" 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"/> zwrot częściowy z potrąceniem (15%)	<input type="radio"/> rezygnacja w trakcie podróży								
<input type="radio"/> zwrot częściowy bez potrącenia									
<input type="radio"/> wymiana									
<input type="radio"/> zwrot specjalny									
cena: 611,53									
kwota wykorzystana: 332,34									
kwota zwrotu: 278,19									
kwota odstępnego: 41,08									
wypłata z kasy: 237,31									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Normalny</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>1 z 1</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>143,65</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>		Normalny		wykorzyst. przez:	1 z 1	kwota wykorzyst.	143,65	kwota do zwrotu:	0,00
Normalny									
wykorzyst. przez:	1 z 1								
kwota wykorzyst.	143,65								
kwota do zwrotu:	0,00								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Zniżka nr 99</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>1 z 2</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>70,39</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>70,39</td> </tr> </tbody> </table>		Zniżka nr 99		wykorzyst. przez:	1 z 2	kwota wykorzyst.	70,39	kwota do zwrotu:	70,39
Zniżka nr 99									
wykorzyst. przez:	1 z 2								
kwota wykorzyst.	70,39								
kwota do zwrotu:	70,39								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Zniżka nr 39</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>1 z 2</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>118,30</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>118,30</td> </tr> </tbody> </table>		Zniżka nr 39		wykorzyst. przez:	1 z 2	kwota wykorzyst.	118,30	kwota do zwrotu:	118,30
Zniżka nr 39									
wykorzyst. przez:	1 z 2								
kwota wykorzyst.	118,30								
kwota do zwrotu:	118,30								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Zniżka nr 71</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>wykorzyst. przez:</td> <td>0 z 1</td> </tr> <tr> <td>kwota wykorzyst.</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>kwota do zwrotu:</td> <td>90,50</td> </tr> </tbody> </table>		Zniżka nr 71		wykorzyst. przez:	0 z 1	kwota wykorzyst.	0,00	kwota do zwrotu:	90,50
Zniżka nr 71									
wykorzyst. przez:	0 z 1								
kwota wykorzyst.	0,00								
kwota do zwrotu:	90,50								

- a) Przyciskami +/- należy operować tak, aby ilość osób w polach *wykorzyst. przez:* dla każdej zniżki odpowiadała ilości osób na poświadczeniu z terminala mobilnego.
- b) Wszystkie kwoty na tym ekranie są automatycznie obliczane po użyciu +/-.
- c) Operację należy potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.
- d) Następnie należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony.

**Czy podróżny okazał poświadczenie wystawione w ciągu ostatnich 3 miesięcy?**

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 20 z 66**

- e) W przypadku zwrotu biletu z oferty, w której wymagany był przejazd minimum dwóch osób, należy określić, czy warunek oferty został zachowany.

Czy podróż odbywały min. 2 osoby?

Nie Tak

- f) Gdy na jedno z pytań została udzielona odpowiedź **Nie**, wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* i system powróci do maski nr 1.
- g) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu.

Zwrot zakończony prawidłowo.  
Wypłata z kasy 24,63 PLN.

OK

**3.19.4. Po wybraniu przyczyny skrócenie trasy z poświadczeniem należy:**

- a) wpisać w wyświetlone pole ustaloną wcześniej kwotę wykorzystaną (bez odstępnego) i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**.

**Bilet FAHR w cenie 198,26 PLN**

Bilet H-3253 nr ZJ 000000369  
Nr of. / Przew.: 1 / 4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 5602 / IC / A  
Ważny od: 19.03.2023, 14:00 do: 19.03.2023  
Przejazd od: BYDGOSZCZ GŁ. do: POZNAŃ GŁ.

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

kwota: **120**

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

14:48:28 Anulowanie Zwrot Wróć

- b) Następnie należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony:

Czy podróżny okazał poświadczenie wystawione w ciągu ostatnich 3 miesięcy?

Nie Tak

- c) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu.
- d) Ta operacja wykorzystuje kody pozasystemowe. Kwoty zarachują się automatycznie w funkcji *Przychody/rozchody*.
- e) Na raporcie zamknięcia zmiany taki bilet będzie wykazany z kwotą zwrotu 0,00zł.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 21 z 66**

- 3.19.5. Po wybraniu przyczyny *rezygnacja w trakcie podróży* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy odpowiedzieć na pytania *Czy bilet jest w terminie ważności?* oraz *Czy od przyjazdu pociągu do tej stacji minęło mniej niż 60 min?*. Gdy na jedno z pytań została udzielona odpowiedź **Nie**, wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* i system powróci do maski nr 1.
- a) Następnie system automatycznie wydrukuje poświadczenie nr 2 o częściowym niewykorzystaniu od domyślnej stacji rPOSa, na którym dokonywany jest zwrot, do stacji końcowej wskazanej na bilecie.
- b) Należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do poniższego ekranu:

nr poc:	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie:
25100	2 M	Lublin Gł.	
data odj (rmd) / nr ref: Warszawa Centr.			
1	2023 3 19	0000000370	
515339082012			

nr poc:	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie:
16102	2 M	Warszawa Centr.	
data odj (rmd) / nr ref: Łódź Widzew			
2	2023 3 19	0000000370	
516339082013			

PRZERWANIE PODRÓŻY  
numer odcinka / stacja:  
1 Warszawa Centr.

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

Zwrot do wymiany    Zwrot    Wróć

- c) W pole *numer odcinka* należy wpisać numer odcinka, na którym lub po którym następuje przerwanie podróży. Pole *stacja* uzupełnione jest domyślną stacją rPOSa, na którym dokonywany jest zwrot – nie należy go zmieniać.
- d) Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*.
- 3.19.6. Po ukończeniu zwrotu wydrukowane zostanie Potwierdzenie zwrotu FAHR. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 22 z 66****3.20. Zwrot biletu FAHR – zwrot częściowy bez potrącenia**

3.20.1. *Zwrot częściowy bez potrącenia* jest aktywny po rozpoczęciu terminu ważności biletu.

3.20.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:

- przeszkoda w przewozie* – funkcja zawsze nieaktywna, w przypadku przeszkody w przewozie należy wykonać *zwrot całkowity bez potrącenia*;
- wymiana na trasie na inny pociąg* – należy używać tylko w terminie ważności, w przypadku rezygnacji z przejazdu od stacji pośredniej do stacji końcowej wskazanej na bilecie i przejściu do pociągu innego przewoźnika (przed wejściem do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, kasjer musi wydrukować nowy bilet na faktyczny przejazd);
- wymiana w pociągu (zmiana ulgi)* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i po okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o niewykorzystaniu biletu przez część osób i jednoczesnym nabyciu nowych biletów w pociągu;
- przejazd w klasie niższej, przejazd w niższej kategorii, przejazd krótszą trasą* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i po okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o zaistnieniu rzeczonych okoliczności.

3.20.3. Po wybraniu przyczyny *wymiana na trasie na inny pociąg* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować.

- Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do poniższego ekranu:

nr poc:	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie:
25100	2 M	Lublin Gł.	
data odj (rmd) / nr ref: Warszawa Centr.			
1	2023 3 19	0000000370	
515339082012			

nr poc:	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie:
16102	2 M	Warszawa Centr.	
data odj (rmd) / nr ref: Łódź Widzew			
2	2023 3 19	0000000370	
516339082013			

PRZERWANIE PODRÓŻY  
numer odcinka / stacja:  
1 Warszawa Centr.

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

Zwrot do wymiany Zwrot Wrót

- W pole *numer odcinka* należy wpisać numer odcinka, na którym lub po którym następuje przerwanie podróży. Pole *stacja* uzupełnione jest domyślną stacją rPOSa, na którym dokonywany jest zwrot – nie należy go zmieniać.

c) Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.

d) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu FAHR. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 23 z 66**

- 3.20.4. Po wybraniu przyczyny *wymiana w pociągu (zmiana ulgi)* należy postępować analogicznie jak w punkcie 3.19.3 niniejszej instrukcji.
- 3.20.5. Po wybraniu przyczyny *przejazd w klasie niższej lub przejazd w niższej kategorii, lub przejazd krótszą trasą* należy postępować analogicznie jak w punkcie 3.19.4 niniejszej instrukcji, z tą różnicą, że zostanie użyty tylko kod 85.
- 3.21. **Zwrot biletu FAHR – wymiana**
- 3.21.1. *Wymiana* jest aktywna przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.21.2. Przed wejściem do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, kasjer musi wydrukować nowy bilet na faktyczny przejazd.
- 3.21.3. Po wybraniu operacji *wymiana*, po prawej stronie ekranu wyświetli się informacyjna lista możliwych warunków wymiany.
- 3.21.4. Przed rozpoczęciem terminu ważności po naciśnięciu przycisku **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.21.5. Po rozpoczęciu terminu ważności, gdy stacja, na której następuje zwrot, jest inna niż stacja wyjazdu wskazana na bilecie, należy określić lokalizację kasy względem trasy przejazdu.

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

- 3.21.6. Po naciśnięciu przycisku **Zwrot** (i wybraniu lokalizacji, jeśli była wymagana) należy odpowiedzieć na pytanie *Czy bilet jest w terminie ważności?*.
- a) po wybraniu **Tak** system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa;
- b) po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane*. I system powróci do maski nr 1.
- 3.21.7. Po ukończeniu zwrotu wydrukowane zostanie Potwierdzenie zwrotu FAHR. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 24 z 66****3.22. Zwrot biletu FAHR – zwrot specjalny**3.22.1. *Zwrot specjalny* jest aktywny zawsze.3.22.2. Warunkiem użycia *zwrotu specjalnego* jest konieczność określenia przyczyny w miejscu przeznaczonym na komentarz. W niektórych przypadkach (brak połączenia z serwerem, brak konfiguracji dla oferty, nieodnalezienie biletu na serwerze) pole to będzie uzupełnione automatycznie.

Bilet FAHR w cenie 63,75 PLN

Bilet nr 9968 ZZ 0000109844

Nr oferty / Przewoźnik: 1/4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 1422 / IC / A  
Ważny od: 16.01.2023, 14:58 do: 16.01.2023  
Przejazd od: WARSZAWA CENTRALNA 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**

komentarz kasjera

HURAGAN MARIA

15:03:54 Anulowanie Zwrot Wróć

3.22.3. *Zwrot specjalny* przenosi do standardowej maski zwrotu i omija wszelkie zabezpieczenia oraz automatyzacje. Kasjer jest zobowiązany do samodzielnej weryfikacji zasadności zwrotu i wystawienia poświadczeń w funkcji *Poświadczenia IC*.

3.22.4. W przypadku, gdy bilet został odnaleziony na serwerze, należy:

- wpisać komentarz;

typ biletu FIN

- 3262 Bilet okresowy IC
- 3278 Bilet okr. PR, K90
- 6044 Bilet okr. KŚ, KMŁ
- 6142 RCT2, KMŁ, KŚ, PR mn.
- 9968 Bilet z rolki IC**
- 9969 Bilet INTERRAIL
- 9999 Term. mobilny IC

forma płatności

- gotówka
- karta
- przelew**

dane biletu FIN

numer odcinka / seria: 0 ZZ

nr biletu / cyfra kontr.: 109844 0

procent potrącenia: za wydan. 0 0,00

jeden blankiet: T

numer transakcji FAHR: 00000766

15:05:13 FIN / FAUS Anulowanie Zwrot Wróć

- określić rodzaj potrącenia (procentowe/kwotowe);
- uzupełnić pole *procent potrącenia/kwota potrącenia* i potwierdzić przyciskiem **Zwrot**;
- prześć przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do poniższego ekranu:

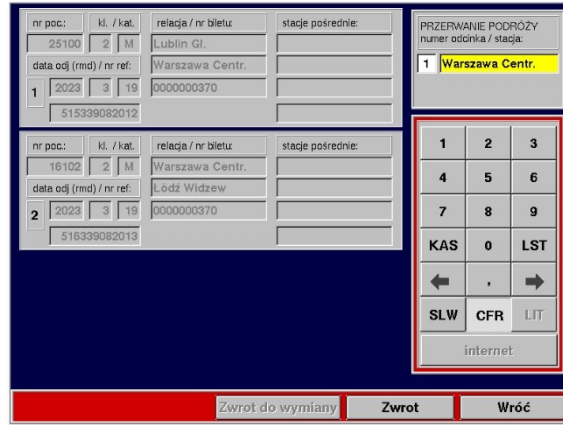


## Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023**
**Strona 25 z 66**


nr poc.	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie
25100	2 M	Lublin Gl.	
PRZERWANIE PODRÓŻY numer odcinka / stacja: 1 Warszawa Centr.			
1   2023   3   19   0000000370			
515339082012			
nr poc.	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie
16102	2 M	Warszawa Centr.	
2   2023   3   19   0000000370			
516339082013			

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

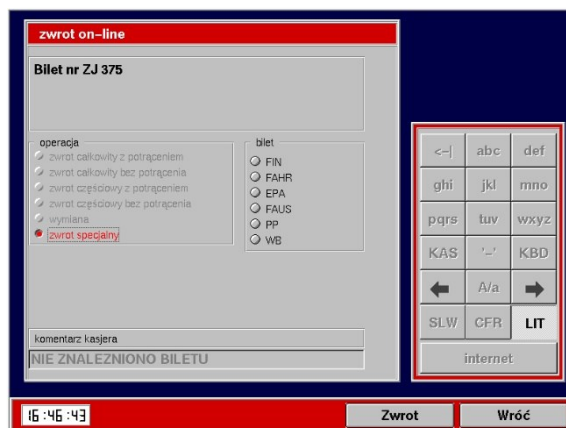
Zwrot do wymiany   Zwrot   Wróć

- dla zwrotu całkowitego pola *numer odcinka/stacja* zostawić puste,
- dla zwrotu częściowego uzupełnić pola *numer odcinka* (na którym lub po którym następuje przerwanie podróży) oraz *stacja* (przerwania podróży);

e) Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.

3.22.5. W przypadku, gdy bilet nie został odnaleziony na serwerze, należy:

- a) wybrać funkcję, z jakiej został wystawiony bilet – FAHR (operacja *zwrot specjalny* i komentarz uzupełnione automatycznie), w przypadku zwrotu biletu nieposiadającego ID należy wybrać FIN i zwolnić miejsce w funkcji EPA;
- b) wybrać typ formularza, formę płatności, uzupełnić pole procent potrącenia (dla biletu FAHR dopuszczalne tylko potrącenie procentowe) oraz numer transakcji FAHR i potwierdzić przyciskiem **Zwrot**;



**zwrot on-line**

Bilet nr ZJ 375

operacja

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

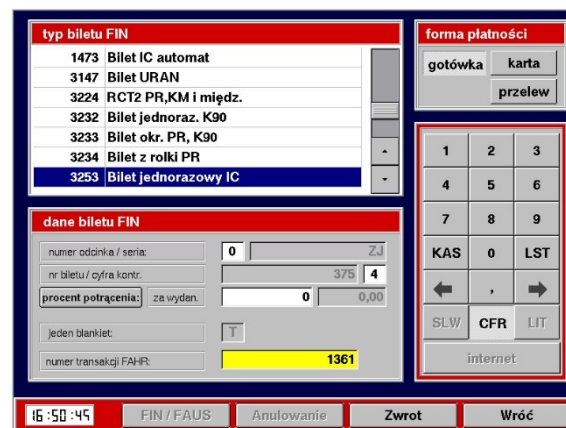
bilet

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

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

komentarz kasjera  
NIE ZNALEZNIONO BILETU

16:46:43
Zwrot
Wróć



**typ biletu FIN**

- 1473 Bilet IC automat
- 3147 Bilet URAN
- 3224 RCT2 PR,KM i międz.
- 3232 Bilet jednoraz. K90
- 3233 Bilet okr. PR, K90
- 3234 Bilet z rolki PR
- 3253 Bilet jednorazowy IC**

**forma płatności**

gotówka   karta  
przelew

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

**dane biletu FIN**

numer odcinka / seria: 0   ZJ

nr biletu / cyfra kontr.: 375   4

procent potrącenia: za wydan. 0   0,00

jeden bilet: T

numer transakcji FAHR: 1361

16:50:45
FIN / FAUS
Anulowanie
Zwrot
Wróć

- c) przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do poniższego ekranu:

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 26 z 66**

nr poc.	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie
25100	2 M	Lublin Gł.	
data odj (rmd) / nr ref:			
1	2023 3 19	Warszawa Centr.	
0000000370			
515339082012			

nr poc.	kl. / kat.	relacja / nr biletu	stacje pośrednie
16102	2 M	Warszawa Centr.	
data odj (rmd) / nr ref:			
2	2023 3 19	Łódź Widzew	
0000000370			
516339082013			

PRZERWANIE PODRÓŻY  
numer odcinka / stacja:  
1 Warszawa Centr.

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

Zwrot do wymiany Zwrot Wróć

- dla zwrotu całkowitego pola *numer odcinka/stacja* zostawić puste,
- dla zwrotu częściowego uzupełnić pola *numer odcinka* (na którym lub po którym następuje przerwanie podróży) oraz *stacja* (przerwania podróży);

d) wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.

3.22.6. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu FAHR. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.

### 3.23. Zwrot biletu FIN (jednorazowego) – informacje ogólne

3.23.1. W celu wykonania zwrotu biletu FIN należy przejść do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, wypełnić maskę nr 1 danymi ze zwracanego biletu zgodnie z pkt. 3.5.2 niniejszej instrukcji i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/duplikat**.

3.23.2. System wyświetli informacje znalezione na serwerze. W przypadku niezgodności danych należy cofnąć się do poprzedniej maski i uzupełnić pole *data wydania biletu*.

3.23.3. Informacje wyświetlane dla biletu FIN to:

**Bilet FIN w cenie 113,24 PLN**

**Bilet H-3253 nr ZJ 0000011000**

Nr of. / Przew.: 1 / 4 Nr poc. / Kat. / P. cen.: 5312 / IC / A  
Wazny od: 05.04.2023 do: 05.04.2023  
Przejazd od: POZNAŃ GŁ. do: KRAKÓW GŁ.

- a) cena w PLN,
- b) wzór i numer biletu,
- c) ikona przedstawiająca rodzaj składu obsługującego pierwszy odcinek z biletu (wagonowy lub zespólny),
- d) numer oferty i oznaczenie przewoźnika będącego właścicielem oferty
- e) numer i kategoria pociągu oraz poziom cenowy,
- f) data odjazdu,
- g) data przyjazdu,
- h) relacja.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 27 z 66**

3.23.4. Dla biletów wystawionych z funkcji FIN system nie zna godziny odjazdu w związku z tym, podczas zwrotu w dniu wyjazdu zawsze pokaże się pytanie *Czy rozpoczął się termin ważności biletu?*

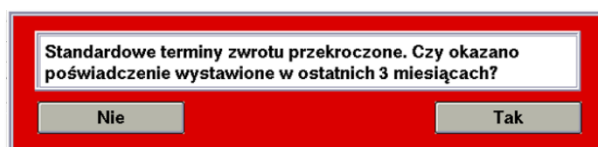
**3.24. Zwrot biletu FIN (jednorazowego) – zwrot całkowity z potrąceniem**

3.24.1. *Zwrot całkowity z potrąceniem* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.

3.24.2. Przed rozpoczęciem terminu ważności po naciśnięciu przycisku **Zwrot** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.

3.24.3. Po naciśnięciu przycisku **Zwrot** (i wybraniu lokalizacji, jeśli była wymagana) należy odpowiedzieć na pytanie *Czy bilet jest w terminie ważności?*.

- a) po wybraniu **Tak** system przeniesie do poświadczenia nr 1, które należy wydrukować i przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa;
  - po rozpoczęciu terminu ważności, gdy stacja, na której następuje zwrot, jest inna niż stacja wyjazdu wskazana na bilecie, należy dodatkowo odpowiedzieć na pytanie *Czy zwrot ma miejsce w kasie na trasie i pociąg dojechał do tej stacji?*;
- b) po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat. Należy zweryfikować, czy i w jakim terminie bilet został poświadczony:



- po wybraniu **Tak** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane*. I system powróci do maski nr 1.

3.24.4. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.

**3.25. Zwrot biletu FIN (jednorazowego) – zwrot całkowity bez potrącenia**

3.25.1. *Zwrot całkowity bez potrącenia* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.

3.25.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:

- a) *przeszkoda w przewozie* – w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie;
- b) *bilet już poświadczony* – w przypadku zwrotu biletu, który został uprzednio poświadczony np. przez drużynę konduktorską lub w innej kasie biletowej;

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**


Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 28 z 66**

- c) *zwrot biletu bezpłatnego* – dostępne tylko, gdy bilet jest nieodpłatny;
  - d) *inne* – w przypadkach nieokreślonych powyżej, np. regulacja wydana przez PKP IC dot. strajku. Przyczyna *inne* nie służy do anulowania biletów po czasie.
- 3.25.3. Po wybraniu przyczyny *przeszkoda w przewozie* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.25.4. Po wybraniu przyczyny *bilet już poświadczony* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony.



- a) po wybraniu **Tak** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
  - b) po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* i system powróci do maski nr 1.
- 3.25.5. Po wybraniu przyczyny *zwrot biletu bezpłatnego* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.25.6. Po wybraniu przyczyny *inne* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5 z odblokowanym polem tekstowym, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.25.7. Po ukończeniu zwrotu wydrukowane zostanie Potwierdzenie zwrotu biletu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.
- 3.26. **Zwrot biletu FIN (jednorazowego) – zwrot częściowy z potrąceniem**
- 3.26.1. *Zwrot częściowy z potrąceniem* jest możliwy tylko po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.26.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:
- a) *zmniejszenie liczby osób (z poświadczeniem)* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o niewykorzystaniu biletu przez część osób;
  - b) *skrócenie trasy z poświadczeniem* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i po okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o niewykorzystaniu biletu na części trasy;

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 29 z 66**

c) *rezygnacja w trakcie podróży* – należy używać tylko w terminie ważności, w przypadku rezygnacji z przejazdu od stacji pośredniej do stacji końcowej wskazanej na bilecie.

3.26.3. Po wybraniu przyczyny *zmniejszenie liczby osób (z poświadczeniem)* po prawej stronie ekranu wyświetli się lista osób z przypisaną zniżką, kwotą wykorzystaną i kwotą do zwrotu. Pod *operacjami* wyświetlone zostaje podsumowanie z rozpisanymi krokami obliczania kwoty do wypłaty z kasy.

The screenshots show the 'Bilet FIN w cenie 113,24 PLN' interface. The left screen shows the 'Bilet H-3253 nr ZJ 0000011000' with a selected operation 'zwrot częściowy z potrąceniem (15%)' and a 'Zniżka nr 99' with 1 person selected. The right screen shows the same ticket with the 'Zniżka nr 99' set to 0 people, resulting in a refund amount of 37.24 PLN.

- Przyciskami +/- należy operować tak, aby ilość osób w polach *wykorzyst. przez:* dla każdej zniżki odpowiadała ilości osób na poświadczeniu z terminala mobilnego.
- Wszystkie kwoty na tym ekranie są automatycznie obliczane po użyciu +/-.
- Operację należy potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.
- Następnie należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony.

Czy podróżny okazał poświadczenie wystawione w ciągu ostatnich 3 miesięcy?

Nie Tak

- W przypadku zwrotu biletu z oferty, w której wymagany był przejazd minimum dwóch osób, należy określić, czy warunek oferty został zachowany.

Czy podróż odbywała min. 2 osoby?

Nie Tak

- Gdy na jedno z pytań została udzielona odpowiedź **Nie**, wyświetli się komunikat o treści: **Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.** i system powróci do maski nr 1.
- Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

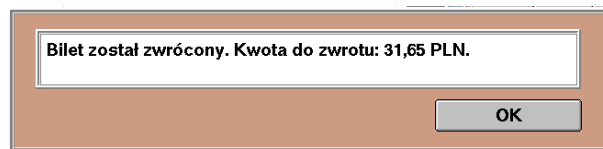
Data wydania:

**27/07/2023**

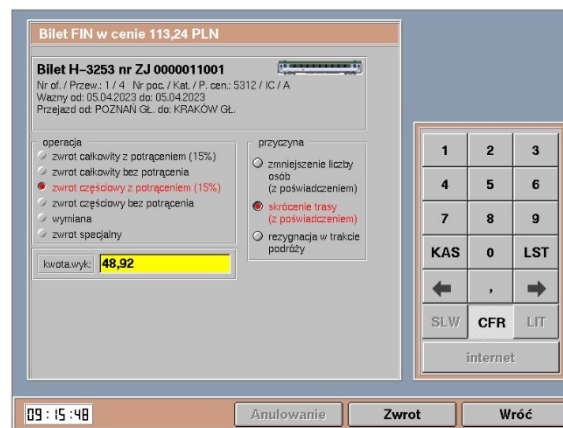
Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 30 z 66**

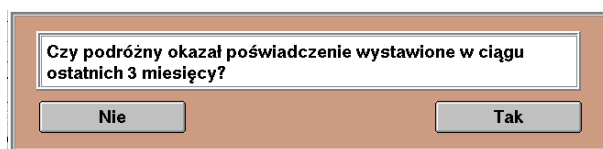
- h) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.



- 3.26.4. Po wybraniu przyczyny *skrócenie trasy z poświadczeniem* należy wpisać w wyświetlone pole ustaloną wcześniej kwotę wykorzystaną (bez odstępnego) i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**.



- a) Następnie należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony:



- b) Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- c) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.
- 3.26.5. Po wybraniu przyczyny *rezygnacja w trakcie podróży* należy wpisać w wyświetlone pole ustaloną wcześniej kwotę wykorzystaną (bez odstępnego) i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**. Następnie należy odpowiedzieć na pytania *Czy bilet jest w terminie ważności?* oraz *Czy od przyjazdu pociągu do tej stacji minęło mniej niż 60 min?*. Gdy na jedno z pytań została udzielona odpowiedź **Nie**, wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* i system powróci do maski nr 1.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

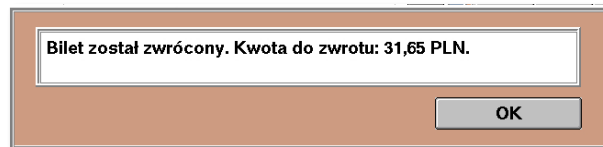
Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 31 z 66**

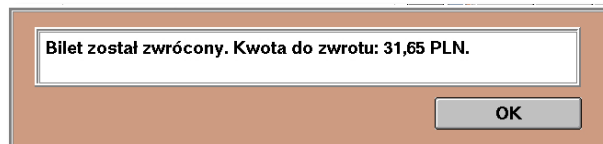
- a) System automatycznie wydrukuje poświadczenie nr 2 o częściowym niewykorzystaniu od domyślnej stacji rPOSa, na którym dokonywany jest zwrot, do stacji końcowej wskazanej na bilecie.
- b) Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- c) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.

**3.27. Zwrot biletu FIN (jednorazowego) – zwrot częściowy bez potrącenia**

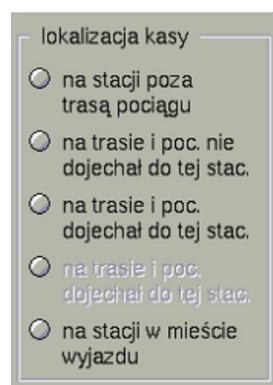
- 3.27.1. *Zwrot częściowy bez potrącenia* jest możliwy tylko po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.27.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:
  - a) *przeszkoda w przewozie* – funkcja zawsze nieaktywna, w przypadku przeszkody w przewozie należy wykonać *zwrot całkowity bez potrącenia*;
  - b) *wymiana na trasie na inny pociąg* – należy używać tylko w terminie ważności, w przypadku rezygnacji z przejazdu od stacji pośredniej do stacji końcowej wskazanej na bilecie i przejściu do pociągu innego przewoźnika (przed wejściem do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, kasjer musi wydrukować nowy bilet na faktyczny przejazd);
  - c) *wymiana w pociągu (zmiana ulgi)* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i po okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o niewykorzystaniu biletu przez część osób i jednoczesnym nabyciu nowych biletów w pociągu;
  - d) *przejazd w klasie niższej, przejazd w niższej kategorii, przejazd krótszą trasą* – należy używać tylko po ukończeniu podróży i po okazaniu poświadczenia wydanego przez drużynę konduktorską o zaistnieniu rzeczonych okoliczności.
- 3.27.3. Po wybraniu przyczyny *wymiana na trasie na inny pociąg* i należy wpisać w wyświetlone pole ustaloną wcześniej kwotę wykorzystaną (bez odstępnego) i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**.
  - a) System przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować.
  - b) Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
  - c) W pole *numer odcinka* należy wpisać numer odcinka, na którym lub po którym następuje przerwanie podróży. Pole *stacja* uzupełnione jest domyślną stacją rPOSa, na którym dokonywany jest zwrot – nie należy go zmieniać.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**Data wydania:  
**27/07/2023**Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023****Strona 32 z 66**

- d) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.
- 3.27.4. Po wybraniu przyczyny *wymiana w pociągu (zmiana ulgi)* należy postępować analogicznie jak w punkcie 3.26.3 niniejszej instrukcji.



- 3.27.5. Po wybraniu przyczyny *przejazd w klasie niższej lub przejazd w niższej kategorii, lub przejazd krótszą trasą* należy postępować analogicznie jak w punkcie 3.26.4.
- 3.28. **Zwrot biletu FIN (jednorazowego) – wymiana**
- 3.28.1. *Wymiana* jest aktywna przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.28.2. Przed wejściem do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, kasjer musi wydrukować nowy bilet na faktyczny przejazd.
- 3.28.3. Po wybraniu operacji *wymiana*, po prawej stronie ekranu wyświetli się informacyjna lista możliwych warunków wymiany.
- 3.28.4. Przed rozpoczęciem terminu ważności po naciśnięciu przycisku **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.28.5. Po rozpoczęciu terminu ważności, gdy stacja, na której następuje zwrot, jest inna niż stacja wyjazdu wskazana na bilecie, należy określić lokalizację kasy względem trasy przejazdu.



- 3.28.6. Po naciśnięciu przycisku **Zwrot** (i wybraniu lokalizacji, jeśli była wymagana) należy odpowiedzieć na pytanie *Czy bilet jest w terminie ważności?*
- a) po wybraniu **Tak** system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia



**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 33 z 66**

zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.

The screenshot shows the 'typ biletu FIN' screen with the following details:

- typ biletu FIN:** 3262 Bilet okresowy IC, 3278 Bilet okr. PR, K90, 6044 Bilet okr.KŚ,KMŁ, 6142 RCT2,KMŁ,KŚ,PR mn., **9968 Bilet z rolki IC**, 9969 Bilet INTERRAIL, 9999 Term. mobilny IC.
- forma płatności:** gotówka (selected), karta, przelew.
- dane biletu FIN:** numer oddinka / seria: 0 ZZ, nr biletu / cyfra kontr.: 109844 0, procent potrącenia: 0, za wydan.: 0,00, jeden bilet: T, numer transakcji FAHR: 00000766.
- Navigation:** 15:05:13, FIN / FAUS, Anulowanie, Zwrot, Wróć.

b) po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* i system powróci do maski nr 1.

3.28.7. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

### 3.29. Zwrot biletu FIN (jednorazowego) – zwrot specjalny

3.29.1. *Zwrot specjalny* jest aktywny zawsze.

3.29.2. Warunkiem użycia *zwrotu specjalnego* jest konieczność określenia przyczyny w miejscu przeznaczonym na komentarz. W niektórych przypadkach (brak połączenia z serwerem, brak konfiguracji dla oferty, nieodnalezienie biletu na serwerze) pole to będzie uzupełnione automatycznie.

The screenshot shows the 'Bilet FIN w cenie 37,10 PLN' screen with the following details:

- Bilet H-3253 nr AA 000000384**
- Nr of. / Przew.: 1 / 3
- Ważny od: 11.04.2023 do: 11.04.2023
- Przejazd od: GLIWICE do: WROCLAW GL.
- operacja:**  zwrot całkowity z potrąceniem,  zwrot całkowity bez potrącenia,  zwrot częściowy z potrąceniem,  zwrot częściowy bez potrącenia,  wymiana,  **zwrot specjalny**.
- komentarz kasjera:** BRAK KONFIGURACJI
- Navigation:** 09:40:32, Anulowanie, Zwrot, Wróć.

3.29.3. *Zwrot specjalny* przenosi do standardowej maski zwrotu i omija wszelkie zabezpieczenia i automatyzacje. Kasjer jest zobowiązany do samodzielnej weryfikacji zasadności zwrotu i wystawienia poświadczeń w funkcji *Poświadczenia IC*.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

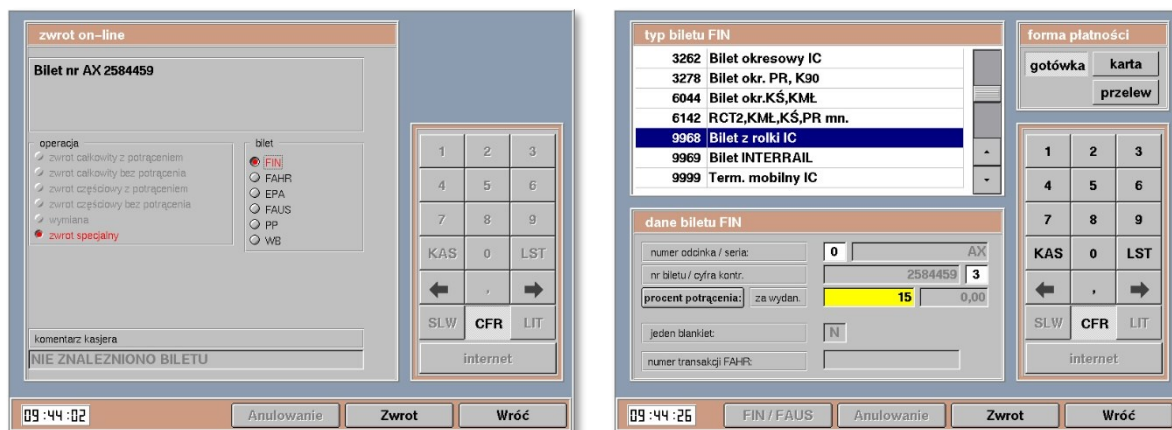
**06/09/2023**
**Strona 34 z 66**

3.29.4. W przypadku, gdy bilet został odnaleziony na serwerze, należy:

- wpisać komentarz;
- określić rodzaj potrącenia (procentowe/kwotowe);
- uzupełnić pole *procent potrącenia/kwota potrącenia* i potwierdzić przyciskiem **Zwrot**;
- prześć przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.

3.29.5. W przypadku, gdy bilet nie został odnaleziony na serwerze, należy:

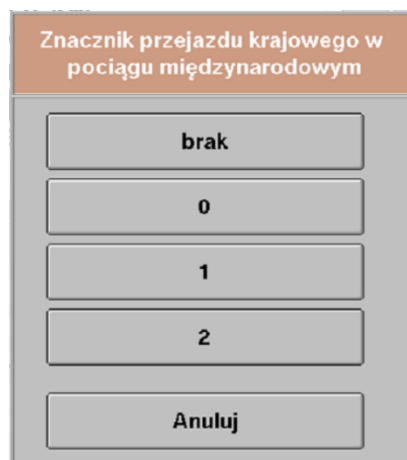
- wybrać funkcję, z jakiej został wystawiony bilet – **FIN**
- operacja *zwrot specjalny* i komentarz zostaną uzupełnione automatycznie;
- wybrać typ formularza, formę płatności, rodzaj potrącenia (procentowe/kwotowe), uzupełnić pole procent potrącenia/kwota potrącenia i potwierdzić przyciskiem **Zwrot**;



The left screenshot shows the 'zwrot on-line' screen. It displays 'Bilet nr AX 2584459' and a list of operations: 'zwrot całkowity z potrąceniem', 'zwrot całkowity bez potrącenia', 'zwrot częściowy z potrącenia', 'zwrot częściowy bez potrącenia', 'wymiana', and 'zwrot specjalny' (selected). There is also a 'bilet' section with radio buttons for 'FIN', 'FAHR', 'EPA', 'FAUS', 'PP', and 'WB'. A keypad is visible with buttons for digits 1-9, 'KAS', 'LST', 'SLW', 'CFR', 'LIT', and 'internet'. The bottom status bar shows '09:44:02' and buttons for 'Anulowanie', 'Zwrot', and 'Wróć'.

The right screenshot shows the 'typ biletu FIN' screen. It lists ticket types: '3262 Bilet okresowy IC', '3278 Bilet okr. PR, K90', '6044 Bilet okr.KŚ,KMŁ', '6142 RCT2,KMŁ,KŚ,PR mn.', '9968 Bilet z rolki IC' (highlighted), '9969 Bilet INTERRAIL', and '9999 Term. mobilny IC'. Below it is the 'forma płatności' section with buttons for 'gotówka', 'karta', and 'przelew'. A keypad is visible with buttons for digits 1-9, 'KAS', 'LST', 'SLW', 'CFR', 'LIT', and 'internet'. The bottom status bar shows '09:44:26' and buttons for 'FIN / FAUS', 'Anulowanie', 'Zwrot', and 'Wróć'.

d) po wybraniu odpowiedniego znacznika (z biletu):



The screenshot shows a screen titled 'Znacznik przejazdu krajowego w pociągu międzynarodowym'. It contains five buttons: 'brak', '0', '1', '2', and 'Anuluj'.

e) wyświetli się maska ekranowa, na której należy uzupełnić dane w oknie **bilet zwykły z obecnej kasy**.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 35 z 66**

The screenshot shows the 'bilet zwykły z obcej kasy' interface. It includes fields for ticket number, counter number, refund percentage (15%), price (0.00), and various other parameters. A numeric keypad is visible on the right, and buttons for 'Dalej' and 'Porzuć' are at the bottom. The date is set to 11/04/2023.

f) Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.

3.29.6. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.

### 3.30. Zwrot biletu FIN (okresowego) – informacje ogólne

3.30.1. W celu wykonania zwrotu biletu okresowego należy przejść do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, wypełnić maskę nr 1 danymi ze zwracanego biletu zgodnie z pkt. 3.5.2 niniejszej instrukcji i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/duplikat**.

3.30.2. System wyświetli informacje znalezione na serwerze. W przypadku niezgodności danych należy cofnąć się do poprzedniej maski i uzupełnić pole *data wydania biletu*.

3.30.3. Informacje wyświetlane dla biletu okresowego to:

The screenshot shows a ticket confirmation screen with the following text:  
**Bilet FIN w cenie 317,00 PLN**  
**Bilet H-3262 nr IZ 0000000538**  
Nr of. / Przew.: 33 / 4  
Ważny od: 12.04.2023 do: 11.05.2023  
Przejazd od: POZNAŃ GŁ. do: WRZEŚNIA

- a) cena w PLN,
- b) wzór i numer biletu,
- c) numer oferty i oznaczenie przewoźnika będącego właścicielem oferty
- d) termin ważności,
- e) relacja.

3.30.4. Procent oraz maksymalna kwoty odstępnego jest zapisana w konfiguracji każdej oferty i weryfikowana przez system automatycznie.

3.30.5. W ZWON zostały zaprogramowane oferty biletów okresowych wszystkich przewoźników. W przypadku zauważenia błędu w ofercie należy zwrócić bilet używając *zwrotu specjalnego* i przestać stosowną informację na adres mailowy [oprogramowaniekas@intercity.pl](mailto:oprogramowaniekas@intercity.pl)

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 36 z 66****3.31. Zwrot biletu FIN (okresowego) – zwrot całkowity z potrąceniem**

- 3.31.1. *Zwrot całkowity z potrąceniem* jest możliwy w terminach określonych w warunkach poszczególnych ofert.
- 3.31.2. Wybór operacji należy potwierdzić przyciskiem **Zwrot**, a następnie przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.31.3. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.

**3.32. Zwrot biletu FIN (okresowego) – zwrot całkowity bez potrącenia**

- 3.32.1. *Zwrot całkowity bez potrącenia* jest możliwy w terminach określonych w warunkach poszczególnych ofert.
- 3.32.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:
- zmiana rozkładu jazdy*
  - przeszkoda w przewozie* – tylko dla niektórych ofert, zgodnie z ich warunkami.
- 3.32.3. Po wybraniu przyczyny *zmiana rozkładu jazdy* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do uzupełnionego już ekranu poświadczenia nr 5. Należy je wydrukować i przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.32.4. Po wybraniu przyczyny *przeszkoda w przewozie* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.32.5. Po ukończeniu zwrotu wydrukowane zostanie Potwierdzenie zwrotu biletu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**3.33. Zwrot biletu FIN (okresowego) – zwrot częściowy z potrąceniem**

- 3.33.1. *Zwrot częściowy z potrąceniem* jest możliwy tylko dla biletów okresowych i tylko po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.33.2. Po wybraniu operacji *zwrot częściowy z potrąceniem*, w lewym dolnym rogu ekranu, zostanie wyświetlone podsumowanie z rozpisanymi krokami obliczania kwoty do wypłaty z kasy.

dni wykorzystanych:	4 z 30
kwota wykorzystana:	42,18
kwota odstępnego:	41,22
kwota zwrotu:	233,60

- 3.33.3. Operację należy potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**Data wydania:  
**27/07/2023**Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023****Strona 37 z 66**

- 3.33.4. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.33.5. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej.
- 3.33.6. W przypadku przekroczenia regulaminowych terminów na zwrot zostanie wyświetlony komunikat o treści: *Brak możliwości zwrotu. Przekroczono termin na zwrot (X dni.)*, gdzie X oznacza liczbę dni na zwrot.
- 3.34. **Zwrot biletu FIN (okresowego) – zwrot częściowy bez potrącenia**
- 3.34.1. *Zwrot częściowy bez potrącenia* jest możliwy tylko dla biletów okresowych, tylko po rozpoczęciu terminu ważności biletu i tylko w przypadku zmiany rozkładu jazdy.
- 3.34.2. Po wybraniu operacji *zwrot częściowy bez potrącenia*, w lewym dolnym rogu ekranu, zostanie wyświetlone podsumowanie z rozpisanymi krokami obliczania kwoty do wypłaty z kasy, a przyczyna zwrotu zostanie zaznaczona jako *zmiana rozkładu jazdy*.
- |                     |        |
|---------------------|--------|
| dni wykorzystanych: | 4 z 30 |
| kwota wykorzystana: | 42,18  |
| kwota odstępnego:   | 0,00   |
| kwota zwrotu:       | 274,82 |
- 3.34.3. Po wybraniu przyczyny operacji i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do uzupełnionego już ekranu poświadczenia nr 5. Należy je wydrukować i przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.34.4. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.
- 3.34.5. W przypadku przekroczenia regulaminowych terminów na zwrot zostanie wyświetlony komunikat o treści: *Brak możliwości zwrotu. Przekroczono termin na zwrot (X dni.)*, gdzie X oznacza liczbę dni na zwrot.
- 3.35. **Zwrot biletu FIN (okresowego) – wymiana**
- 3.35.1. *Wymiana* jest dostępna tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu.
- 3.35.2. Przed wejściem do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, kasjer musi wydrukować nowy bilet na faktyczny przejazd.
- 3.35.3. Po wybraniu operacji *wymiana*, po prawej stronie ekranu wyświetli się informacyjna lista możliwych warunków wymiany.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 38 z 66**

- 3.35.4. Po zatwierdzeniu wyboru operacji przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować.
- 3.35.5. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.35.6. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.
- 3.36. **Zwrot biletu FIN (okresowego) – zwrot specjalny**
- 3.36.1. Procedura *zwrotu specjalnego* dla biletu FIN okresowego odbywa się analogicznie jak dla zwrotu biletu FIN jednorazowego, pkt. 3.29 niniejszej instrukcji.
- 3.36.2. W celu dokonania *zwrotu specjalnego* za bilet okresowy częściowo niewykorzystany:
- a) z potrąceniem odstepnego należy kolejno:
- cenę biletu podzielić przez liczbę dni jego ważności,
  - wynik dzielenia zaokrąglić do dwóch miejsc po przecinku,
  - pomnożyć przez liczbę dni, w których bilet nie będzie wykorzystany (dzień zwrotu biletu uznaje się za wykorzystany),
  - od tej kwoty w należy odjąć odstepne – tyle wyniesie kwota zwrotu,
  - od ceny biletu odjąć kwotę zwrotu,
  - wynik odejmowania należy wpisać w polu „kwota potrącenia”,
  - po kliknięciu **Zwrot**, wybrać kafelek z właściwą stawką potrącenia.
- b) bez potrącenia odstepnego należy kolejno:
- cenę biletu podzielić przez liczbę dni jego ważności,
  - wynik dzielenia zaokrąglić do dwóch miejsc po przecinku,
  - pomnożyć przez liczbę dni, w których bilet nie będzie wykorzystany (dzień zwrotu biletu uznaje się za wykorzystany) – tyle wyniesie kwota zwrotu,
  - od ceny biletu odjąć kwotę zwrotu,
  - wynik odejmowania należy wpisać w polu „kwota potrącenia”,
  - po kliknięciu **Zwrot**, wybrać kafelek ze stawką potrącenia 0%.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 39 z 66****3.37. Zwrot biletu FAUS – informacje ogólne**

3.37.1. W celu wykonania zwrotu biletu międzynarodowego FAUS należy przejść do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, wypełnić maskę nr 1 danymi ze zwracanego biletu zgodnie z pkt. 3.5.2 niniejszej instrukcji i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/duplikat**.

3.37.2. System wyświetli informacje znalezione na serwerze. W przypadku niezgodności danych należy cofnąć się do poprzedniej maski i uzupełnić pole *data wydania biletu*.

3.37.3. Informacje wyświetlane dla biletu FAUS to:

**Bilet FAUS w cenie 4,20 EUR****Bilet H-3224 nr AM 5874559**

Odcinek krajowy: komunikacja: 30 / oferta: 74 / zniżka: 1  
Odcinek zagran.: komunikacja: 130 / oferta: 74 / zniżka: 1  
Ważny od: 11.04.2023 do: 14.04.2023  
Przejazd od: Przemwśl Gł. do: Lviv

**Bilet FAUS w cenie 158,40 EUR****Bilet H-3224 nr AM 5874558**

Odcinek krajowy: komunikacja: 0 / oferta: 0 / zniżka: 0  
Odcinek zagran.: komunikacja: 131 / oferta: 1 / zniżka: 1  
Ważny od: 11.04.2023 do: 14.04.2023  
Przejazd od: Aachen Hbf do: Berlin Bellevue

- a) cena w EUR,
- b) wzór i numer biletu,
- c) komunikacja (30/130 – bilet FAUS, 0/131 – bilet FODC)
- d) oferta i zniżka na odcinku krajowym i międzynarodowym
- e) termin ważności,
- f) relacja.

3.37.4. Procent oraz minimalna i maksymalna kwota odstępnego są zapisane w konfiguracji każdej oferty i weryfikowane przez system automatycznie.

**3.38. Zwrot biletu FAUS – zwrot całkowity z potrąceniem**

3.38.1. *Zwrot całkowity z potrąceniem* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.

3.38.2. Wybór operacji należy potwierdzić przyciskiem **Zwrot**. Następnie system przeniesie do poświadczenia nr 1, które należy wydrukować i przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.

3.38.3. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**3.39. Zwrot biletu FAUS – zwrot całkowity bez potrącenia**

3.39.1. *Zwrot całkowity bez potrącenia* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności.

3.39.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:

- a) *przeszkoda w przewozie* – w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie;
- b) *bilet już poświadczony* – w przypadku zwrotu biletu, który został uprzednio poświadczony przez drużynę konduktorską lub w innej kasie biletowej;
- c) *zwrot biletu bezpłatnego* – dostępne tylko, gdy bilet jest nieodpłatny;

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**Data wydania:  
**27/07/2023**Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023****Strona 40 z 66**

- d) *inne* – w przypadkach nieokreślonych powyżej, np. regulacja wydana przez PKP IC dot. strajku. Przyczyna *inne* nie służy do anulowania biletów po czasie.
- 3.39.3. Po wybraniu przyczyny *przeszkoda w przewozie* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.39.4. Po wybraniu przyczyny *bilet już poświadczony* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony.

Czy podróżny okazał poświadczenie wystawione w ciągu ostatnich 3 miesięcy?

Nie Tak

- a) po wybraniu **Tak** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa;
- b) po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* i system powróci do maski nr 1.
- 3.39.5. Po wybraniu przyczyny *zwrot biletu bezpłatnego* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.39.6. Po wybraniu przyczyny *inne* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5 z odblokowanym polem tekstowym, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.
- 3.39.7. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.
- 3.40. **Zwrot biletu FAUS – zwrot częściowy z potrąceniem**
- 3.40.1. *Zwrot częściowy z potrąceniem* jest możliwy tylko po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.40.2. Po wybraniu operacji *zwrot częściowy z potrąceniem* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, zostanie wyświetlony komunikat informujący o tym, że:
- a) w kasie nie ma możliwości zwrotu częściowego biletu FAUS;
- b) zwrot częściowy możliwy jest tylko na drodze reklamacji;
- c) kasjer może wydrukować poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu.

Zwrot częściowy tylko na drodze reklamacji. Czy wydrukować poświadczenie?

Nie Tak



**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 41 z 66**

3.40.3. Po wybraniu **Tak** system przeniesie do poświadczenia nr 2 o częściowym niewykorzystaniu od domyślnej lokalizacji rPOSa, na którym dokonywany jest zwrot, do stacji końcowej wskazanej na bilecie.

3.40.4. Poświadczenie należy wydrukować za pomocą przycisku **Dalej**.

**3.41. Zwrot biletu FAUS – zwrot częściowy bez potrącenia**

3.41.1. *Zwrot częściowy bez potrącenia* jest możliwy tylko po rozpoczęciu terminu ważności biletu.

3.41.2. Po wybraniu operacji *zwrot częściowy bez potrącenia* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, zostanie wyświetlony komunikat informujący o tym, że:

- a) w kasie nie ma możliwości zwrotu częściowego biletu FAUS;
- b) zwrot częściowy możliwy jest tylko na drodze reklamacji;
- c) kasjer może wydrukować poświadczenie o częściowym niewykorzystaniu.



3.41.3. Po wybraniu **Tak** system przeniesie do poświadczenia nr 2 o częściowym niewykorzystaniu od domyślnej lokalizacji rPOSa, na którym dokonywany jest zwrot, do stacji końcowej wskazanej na bilecie.

3.41.4. Poświadczenie należy wydrukować za pomocą przycisku **Dalej**.

3.41.5. Następnie wyświetli się pytanie o wydruk poświadczenia o przyczynie rezygnacji.



3.41.6. Po wybraniu **Tak**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5, które należy uzupełnić i wydrukować.

**3.42. Zwrot biletu FAUS – wymiana**

3.42.1. *Wymiana* jest dostępna przed i po rozpoczęciu terminu ważności.

3.42.2. Przed wejściem do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, kasjer musi wydrukować nowy bilet na faktyczny przejazd.

3.42.3. Po wybraniu operacji *wymiana*, po prawej stronie ekranu wyświetli się informacyjna lista możliwych warunków wymiany.

3.42.4. Po zatwierdzeniu wyboru operacji przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować.

3.42.5. Następnie należy przejść przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.

3.42.6. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 42 z 66****3.43. Zwrot biletu FAUS – zwrot specjalny**

3.43.1. *Zwrot specjalny* jest aktywny zawsze.

3.43.2. Warunkiem użycia *zwrotu specjalnego* jest konieczność określenia przyczyny w miejscu przeznaczonym na komentarz. W niektórych przypadkach (brak połączenia z serwerem, brak konfiguracji dla oferty, nieodnalezienie biletu na serwerze) pole to będzie uzupełnione automatycznie.

3.43.3. *Zwrot specjalny* przenosi do standardowej maski zwrotu i omija wszelkie zabezpieczenia i automatyzacje. Kasjer jest zobowiązany do samodzielnej weryfikacji zasadności zwrotu i wystawienia poświadczeń w funkcji *Poświadczenia IC*.

3.43.4. W przypadku, gdy bilet został odnaleziony na serwerze, należy:

- wpisać komentarz;
- określić rodzaj potrącenia (procentowe/kwotowe);
- uzupełnić pole *procent potrącenia/kwota potrącenia*;
- uzupełnić pola *cena (PLN)* i *cena (EUR)*;

- potwierdzić przyciskiem **Zwrot**;
- prześć przez kolejne ekrany za pomocą przycisku **Dalej**, aż do uzyskania wydruku potwierdzenia zwrotu i wyświetlenia ekranu *do zapłaty*. Edycja jakichkolwiek pól w tej ścieżce zwrotu jest niemożliwa.

3.43.5. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**3.44. Zwrot biletu/rezerwacji EPA – informacje ogólne**

3.44.1. W celu wykonania zwrotu dokumentu rezerwacyjnego lub biletu wystawionego w funkcji EPA należy przejść do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, wypełnić maskę nr 1 danymi ze zwracanego biletu zgodnie z pkt. 3.5.2 niniejszej instrukcji i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/duplikat**.

3.44.2. System wyświetli informacje znalezione na serwerze. W przypadku niezgodności danych należy cofnąć się do poprzedniej maski i uzupełnić pole *data wydania biletu*.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 43 z 66**

## 3.44.3. Informacje wyświetlane dla biletu EPA to:

<b>Bilet EPA w cenie 79,00 PLN</b> <b>Bilet H-9968 nr ZZ 000117684 (sypialne)</b> Data odjazdu: 21.04.2023, 02:21 Przejazd od: POZNAN GL do: SZCZECIN GL Nr pociągu: 18170	<b>Bilet EPA w cenie 0,00 PLN</b> <b>Bilet H-3253 nr TM 000398730 (siedzące)</b> Data odjazdu: 14.04.2023, 15:20 Przejazd od: WARSZAWA CEN do: POZNAN GL Nr pociągu: 1800
<b>Bilet EPA w cenie 141,56 PLN</b> <b>Bilet H-9968 nr ZZ 000117686 (siedzące)</b> Data odjazdu: 01.06.2023, 19:26 Przejazd od: POZNAN GL do: BERLIN HBF Nr pociągu: 40	

- cena w PLN,
- wzór i numer biletu,
- rodzaj miejsca (siedzące/sypialne/kuszyty),
- data i godzina odjazdu,
- relacja,
- numer pociągu.

3.44.4. ZWON weryfikuje zasadność zwrotu pod względem terminów i ofert. Wysokość potrącenia jest zaprogramowana w systemie rezerwacyjnym. Należy zachować szczególną ostrożność podczas zwrotu rezerwacji międzynarodowych i sprawdzić, czy system wypłacił kwotę zgodną z obowiązującymi przepisami. W przypadku niezgodności, kwoty należy uregulować kodami pozasystemowymi oraz przestać zgłoszenie na adres mailowy [oprogramowaniekas@intercity.pl](mailto:oprogramowaniekas@intercity.pl) oraz [rozliczenia@intercity.pl](mailto:rozliczenia@intercity.pl)

**3.45. Zwrot biletu/rezerwacji EPA – zwrot całkowity z potrąceniem**

3.45.1. *Zwrot całkowity z potrąceniem* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu, i tylko gdy wartość biletu jest większa niż 0,00 PLN.

3.45.2. Wybór operacji należy potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.

3.45.3. Przed rozpoczęciem terminu ważności wyświetli się komunikat z numerem referencyjnym zwracanej rezerwacji, który należy zweryfikować z biletem. Po kliknięciu **Tak** nastąpi zwrot rezerwacji.

Zwrot rezerwacji nr 511339106366. Kontynuować?

Nie Tak

3.45.4. Po rozpoczęciu terminu ważności system najpierw przeniesie do poświadczenia nr 1, które należy wydrukować i dopiero wyświetli się komunikat o zwracanym numerze referencyjnym.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**Data wydania:  
**27/07/2023**Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023****Strona 44 z 66**

3.45.5. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej (dla rezerwacji w komunikacji krajowej).

**3.46. Zwrot biletu/rezerwacji EPA – zwrot całkowity bez potrącenia**

3.46.1. *Zwrot całkowity bez potrącenia* jest aktywny przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.

3.46.2. Należy określić przyczynę wykonania takiego zwrotu:

- a) *przeszkoda w przewozie* – w przypadku wystąpienia przeszkody w przewozie;
- b) *bilet już poświadczony* – w przypadku zwrotu biletu, który został uprzednio poświadczony przez drużynę konduktorską lub w innej kasie biletowej;
- c) *zwrot biletu bezpłatnego* – dostępne tylko, gdy bilet jest nieodpłatny;
- d) *inne* – w przypadkach nieokreślonych powyżej, np. regulacja wydana przez PKP IC dot. strajku. Przyczyna inne nie służy do anulowania biletów po czasie.

3.46.3. Po wybraniu przyczyny *przeszkoda w przewozie* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie wyświetli się komunikat z numerem referencyjnym zwracanej rezerwacji, który należy zweryfikować z biletem. Po kliknięciu **Tak** nastąpi zwrot rezerwacji.



3.46.4. Po wybraniu przyczyny *bilet już poświadczony* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** należy zweryfikować, w jakim terminie bilet został poświadczony.



- a) po wybraniu **Tak** wyświetli się komunikat z numerem referencyjnym zwracanej rezerwacji. Po kliknięciu **Tak** nastąpi zwrot rezerwacji.
- b) po wybraniu **Nie** wyświetli się komunikat o treści: *Zwrot niedopuszczalny. Warunki zwrotu nie zostały zachowane.* i system powróci do maski nr 1.

3.46.5. Po wybraniu przyczyny *zwrot biletu bezpłatnego* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot** wyświetli się komunikat z numerem referencyjnym zwracanej rezerwacji. Po kliknięciu **Tak** nastąpi zwrot rezerwacji.

3.46.6. Po wybraniu przyczyny *inne* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 5 z odblokowanym polem tekstowym, które należy uzupełnić i wydrukować. Następnie wyświetli się komunikat z numerem referencyjnym zwracanej rezerwacji. Po kliknięciu **Tak** nastąpi zwrot rezerwacji.

3.46.7. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 45 z 66****3.47. Zwrot biletu/rezerwacji EPA – zwrot częściowy z potrąceniem**

The image displays two screenshots of the PKP Intercity rPOS system interface. The left screenshot, titled 'anulowanie częściowe (miejsca do siedzenia)', shows a calendar with the date 12.04.2023 selected, passenger details (nr pod/miejsce: 01800, 1), and payment options (gotówka, karta, bon, przelew). The right screenshot, titled 'anulowanie częściowe - odpowiedź', shows ticket details (nr poc.: 01800, klasa: 1, nr wag.: 11, l. miejsc: 1, data: 12/04, godzina: 15:20), amounts (należność (PLN): 42,50, należność (EURO): 0,00, numer referencyjny: 517339106566), and a confirmation button 'Drukuj'.

3.47.1. *Zwrot częściowy z potrąceniem* jest możliwy tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu i tylko gdy wartość biletu jest większa niż 0,00 PLN, a bilet jest wystawiony na więcej niż jedną osobę.

3.47.2. Po wybraniu operacji *zwrot częściowy z potrąceniem* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system wyświetli maskę EPA *anulowanie częściowe*. Należy nanieść dane dotyczące osób, które zostaną wydrukowane na nowej rezerwacji. Pola możliwe do edycji są podświetlone na biało, wszystkie inne są zablokowane.

3.47.3. Po naciśnięciu przycisku **Dalej** nastąpi wyświetlenie przydzielonych miejsc po anulowaniu częściowym. Należy je wydrukować przyciskiem **Drukuj**.

3.47.4. System zwolni stosowną liczbę miejsc i nastąpi wydruk biletu z wypisem „ANULOWANIE CZĘŚCIOWE” zawierającego pozostałe zarezerwowane miejsca oraz potwierdzenia anulowania częściowego. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej (dla rezerwacji w komunikacji krajowej).

**3.48. Zwrot biletu/rezerwacji EPA – zwrot częściowy bez potrącenia**

3.48.1. *Zwrot częściowy bez potrącenia* jest możliwy tylko przed rozpoczęciem terminu ważności biletu i tylko gdy wartość biletu jest równa 0,00 PLN, a bilet jest wystawiony na więcej niż jedną osobę.

3.48.2. Po wybraniu operacji *zwrot częściowy bez potrącenia* i zatwierdzeniu przyciskiem **Zwrot**, system wyświetli maskę EPA *anulowanie częściowe*. Należy nanieść dane dotyczące osób, które zostaną wydrukowane na nowej rezerwacji. Pola możliwe do edycji są podświetlone na biało, wszystkie inne są zablokowane.

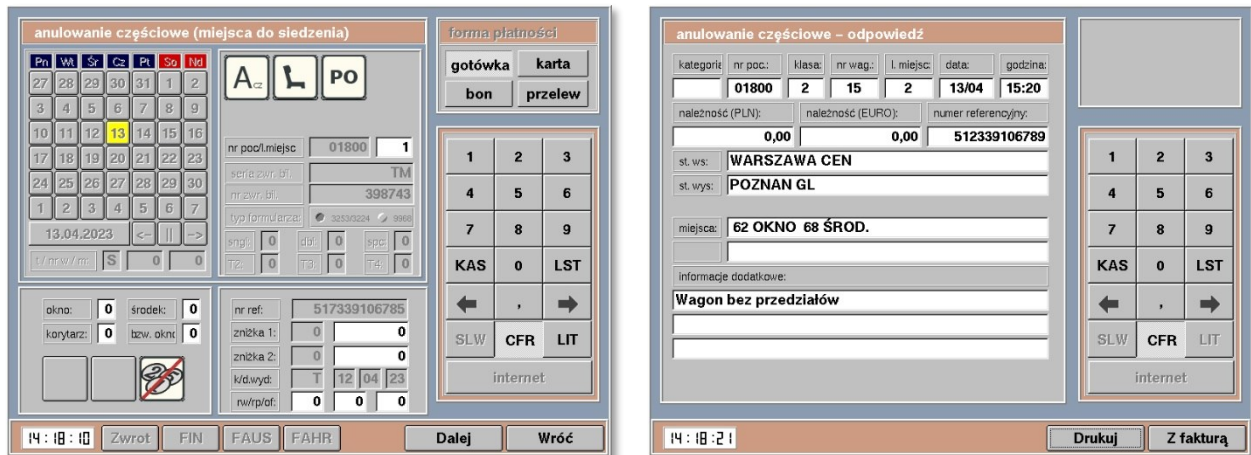
3.48.3. Po naciśnięciu przycisku **Dalej** nastąpi wyświetlenie przydzielonych miejsc po anulowaniu częściowym. Należy je wydrukować przyciskiem **Drukuj**.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

 Data wydania:  
**27/07/2023**

 Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023**
**Strona 46 z 66**

3.48.4. System zwolni stosowną liczbę miejsc i nastąpi wydruk biletu z wypisem „ANULOWANIE CZĘŚCIOWE” zawierającego pozostałe zarezerwowane miejsca oraz potwierdzenia anulowania częściowego. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.


**3.49. Zwrot biletu/rezerwacji EPA – wymiana**

- 3.49.1. *Wymiana* jest dostępna przed i po rozpoczęciu terminu ważności biletu.
- 3.49.2. Przed wejściem do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, kasjer musi wydrukować nowy bilet na faktyczny przejazd.
- 3.49.3. Po wybraniu operacji *wymiana*, po prawej stronie ekranu wyświetli się informacyjna lista możliwych warunków wymiany.
- 3.49.4. Po zatwierdzeniu wyboru operacji przyciskiem **Zwrot**, system przeniesie do ekranu poświadczenia nr 11, które należy uzupełnić danymi z nowego biletu i wydrukować.
- 3.49.5. Następnie wyświetli się komunikat z numerem referencyjnym zwracanej rezerwacji, który należy zweryfikować z biletem. Po kliknięciu **Tak** nastąpi zwrot rezerwacji.



- 3.49.6. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia.

**3.50. Zwrot biletu/rezerwacji EPA – zwrot specjalny**

- 3.50.1. *Zwrot specjalny* jest aktywny zawsze.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 47 z 66**

- 3.50.2. Warunkiem użycia *zwrotu specjalnego* jest konieczność określenia przyczyny w miejscu przeznaczonym na komentarz. w niektórych przypadkach (brak połączenia z serwerem, brak konfiguracji dla oferty, nieodnalezienie biletu na serwerze) pole to będzie uzupełnione automatycznie.

Bilet EPA w cenie 49,89 PLN

Bilet H-3224 nr AM 005874560 (sledzące)  
Data odjazdu: 18.04.2023, 11:41  
Przejazd od: KATOWICE do: BUDAPEST-NYU  
Nr pociągu: 114

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

komentarz kasjera  
**TU WPISZ PRZYCZYNE**

14:25:03 Anulowanie Zwrot Wróć

- 3.50.3. W przypadku, gdy bilet został odnaleziony na serwerze, należy:
- wpisać komentarz;
  - określić, czy zwrot ma zostać dokonany ze zwolnieniem miejsca, czy bez:

Czy chcesz zwolnić miejsca?

Nie Tak

- po wybraniu **Tak** system przeniesie do maski *anulowanie całkowite/częściowe* w EPA, część pól będzie zablokowana do edycji. Po naniesieniu wszystkich informacji na maskę należy potwierdzić zwrot przyciskiem **Dalej**;
- po w wybraniu **Nie** system przeniesie do maski *zwrot* w EPA, część pól będzie zablokowana do edycji. Po naniesieniu wszystkich informacji na maskę należy potwierdzić zwrot przyciskiem **Dalej**;

zwrot (miejsca do siedzenia)

wzór biletu: 3224  
seria biletu: AM  
numer biletu: 5874560  
numer pociągu: 00114  
numer referencyjny: 517339106793  
kwota do zwrotu: 0  
kwota PTU: 0  
kwota odstępnego: 0  
stawka PTU: 0  
liczba anulow. miejsc: 3

Dalej Wróć

14:31:38 Zwrot FIN FAUS FAHR Dalej Wróć

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 48 z 66**

3.50.4. W przypadku, gdy nie bilet został odnaleziony na serwerze, należy:

- a) wybrać typ biletu **EPA** i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**:

The screenshot shows a software interface for online ticket returns. At the top, it says 'zwrot on-line'. Below that, 'Bilet nr TW 398758'. There are two main sections: 'operacja' and 'bilet'. In 'operacja', several options are listed with radio buttons: 'zwrot całkowity z potrąceniem', 'zwrot całkowity bez potrącenia', 'zwrot częściowy z potrąceniem', 'zwrot częściowy bez potrącenia', 'wymiana', and 'zwrot specjalny' (which is selected with a red dot). In the 'bilet' section, options are: 'FIN', 'FAHR', 'EPA' (selected with a red dot), 'FAUS', 'PP', and 'WB'. To the right is a virtual keyboard with buttons for '<-|', 'abc', 'def', 'ghi', 'jkl', 'mno', 'pqrs', 'tuv', 'wxyz', 'KAS', 'KBD', '←', 'A/a', '→', 'SLW', 'CFR', 'LIT', and 'internet'. At the bottom, there is a timer '14:55:01' and three buttons: 'Anulowanie', 'Zwrot', and 'Wróć'.

- b) postępować zgodnie z pkt 3.8 (anulowanie całkowite) lub pkt 3.9 (anulowanie częściowe) niniejszej instrukcji.

3.50.5. Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej (dla rezerwacji w komunikacji krajowej).

### 3.51. Zwrot biletu Pakiet Podróżnika (PP) – informacje ogólne

3.51.1. Zwroty biletów PP nie podlegają automatyzacji ani walidacji poprawności zwrotu. Na kasjerze spoczywa odpowiedzialność za przeprowadzenie zwrotu zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3.51.2. W celu wykonania zwrotu biletu Pakiet Podróżnika należy przejść do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, wypełnić maskę nr 1 danymi ze zwracanego biletu zgodnie z pkt. 3.5.2 niniejszej instrukcji i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/duplikat**.

3.51.3. W przypadku gdy system znalazł inny bilet niż ten, który podlega zwrotowi, należy cofnąć się do poprzedniej maski i uzupełnić pole *data wydania biletu*.

3.51.4. Zwrot w kasie częściowo niewykorzystanego Pakietu Podróżnika możliwy jest tylko w zakresie niewykorzystania pełnych końcowych odcinków, po wykorzystaniu co najmniej jednego odcinka.

3.51.5. W przypadku wykorzystania Pakietu Podróżnika:

- przez mniejszą liczbę osób,
- w pociągu niższej kategorii,
- w wagonie niższej klasy,
- na krótszej drodze przejazdu
- lub w przypadku niewykorzystania Pakietu na środkowym odcinku, lub na części któregośkolwiek odcinka – zwrot możliwy jest wyłącznie na podstawie wniosku/reklamacji.



**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 49 z 66****3.52. Zwrot biletu PP – zwrot całkowity**

Zwrot biletu "Pakiet Podróżnika" nr 3253 TM 0000398759.  
Kontynuować?

3.52.1. W przypadku, gdy bilet został znaleziony na serwerze, system wyświetli maskę zwrotu PP uzupełnioną o *wystawcę biletu, serię i numer biletu, ID transakcji i formę płatności*.

- Pola *nr odc./st. przerw*: pozostawić puste i nacisnąć przycisk **Zwrot**.
- Na następnym ekranie należy określić wysokość odstępnego dla każdego Przewoźnika. W przypadku dokonywania zwrotu bez potrąceń należy zaznaczyć „0%” i zatwierdzić przyciskiem **Dalej**.

Pakiet Podróżnika [6.04.13]– Zwrot

Wystawca: IC PR SKM KW KML ARP  
3253 3988 nr odc./st. przerw.: [ ]

s/nr bil.: TM 398759  
ID transakcji: 00000940

gotówka karta przelew

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

internet

19:40:11 Anulowanie Zwrot Wróc

Pakiet Podróżnika [6.04.13]– Zwrot

Wystawca: IC PR SKM KW KML ARP  
3253 3988 nr odc./st. przerw.: [ ]

s/nr bil.: TM 398759  
ID transakcji: 00000940

gotówka karta przelew

1. KW Kostrzyn Wlkp. Wrzesnia	0%	10%	20%
	5%	15%	50%
2. IC Wrzesnia Gdańsk Gł.	0%	10%	20%
	5%	15%	50%

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

internet

19:42:28 Dalej Wróc

- Następnie wyświetli się komunikat o treści:
- Po akceptacji operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej (jeśli wybrano zwrot z potrąceniem odstępnego).

3.52.2. W przypadku, gdy bilet nie został znaleziony na serwerze, należy:

- na masce nr 2 wybrać typ biletu **PP** i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**;
- na masce zwrotu PP uzupełnić *ID transakcji i formę płatności*.
- Pola *nr odc./st. przerw*: pozostawić puste i nacisnąć przycisk **Zwrot**.
- Sposób dalszego postępowania jest identyczny, jak w przypadku zwrotu, gdy bilet został znaleziony na serwerze — pkt 3.52.1.b) niniejszej instrukcji.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**Data wydania:  
**27/07/2023**Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023****Strona 50 z 66****3.53. Zwrot biletu PP – zwrot częściowy**

3.53.1. W przypadku, gdy bilet został znaleziony na serwerze, system wyświetli maskę zwrotu PP uzupełnioną o *wystawcę biletu, serię i numer biletu, ID transakcji i formę płatności*.

- W pole *nr odc.* należy wpisać numer odcinka, na którym lub po którym następuje przerwanie podróży, a w pole *st. przerw.* – stację przerwania podróży. Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.
- Na następnym ekranie należy określić wysokość odstępnego dla każdego Przewoźnika. W przypadku dokonywania zwrotu bez potrąceń należy zaznaczyć „0%” i zatwierdzić przyciskiem **Dalej**.

Pakiet Podróżnika [6.04.13]- Zwrot

s/nr bil.: TM 398762  
ID transakcji: 00000947  
nr odc. / st. przerw.: 1 Poznań Gł.  
gotówka karta  
przelew  
1 2 3  
4 5 6  
7 8 9  
KAS 0 LST  
← · →  
SLW CFR LIT  
internet  
20:18:23 Anulowanie Zwrot Wróć

Pakiet Podróżnika [6.04.13]- Zwrot

s/nr bil.: TM 398762  
ID transakcji: 00000947  
nr odc. / st. przerw.: 1 Poznań Gł.  
gotówka karta  
przelew  
1. KW Kostrzyn Wkp. Poznań Gł.  
0% 10% 20%  
5% 15% 50%  
2. IC Poznań Gł. Gdańsk Gł.  
0% 10% 20%  
5% 15% 50%  
1 2 3  
4 5 6  
7 8 9  
KAS 0 LST  
← · →  
SLW CFR LIT  
internet  
20:18:30 Dalej Wróć

- Sposób dalszego postępowania jest identyczny jak w przypadku zwrotu całkowitego – pkt 3.52 niniejszej instrukcji.

3.53.2. W przypadku, gdy bilet nie został znaleziony na serwerze, należy:

- na masce nr 2 wybrać typ biletu **PP** i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**;
- na masce zwrotu PP uzupełnić *ID transakcji i formę płatności*;
- W pole *nr odc.* należy wpisać numer odcinka, na którym lub po którym następuje przerwanie podróży, a w pole *st. przerw.* – stację przerwania podróży. Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.
- Sposób dalszego postępowania jest identyczny, jak w przypadku zwrotu, gdy bilet został znaleziony na serwerze — pkt 3.53.1.b) niniejszej instrukcji.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 51 z 66****3.54. Zwrot Wspólnego Biletu (WB) – informacje ogólne**

- 3.54.1. Zwroty biletów WB nie podlegają automatyzacji ani walidacji poprawności zwrotu. Na kasjerze spoczywa odpowiedzialność za przeprowadzenie zwrotu zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 3.54.2. W celu wykonania zwrotu Wspólnego Biletu należy przejść do funkcji *Zwrot/duplikat biletu*, wypełnić maskę nr 1 danymi ze zwracanego biletu zgodnie z pkt. 3.5.2 niniejszej instrukcji i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/duplikat**.
- 3.54.3. W przypadku gdy system znalazł inny bilet niż ten, który podlega zwrotowi, należy cofnąć się do poprzedniej maski i uzupełnić pole *data wydania biletu*.
- 3.54.4. Zwrot w kasie częściowo niewykorzystanego Wspólnego Biletu możliwy jest w zakresie niewykorzystania pełnych odcinków lub na stacji pośredniej któregośkolwiek odcinka.
- 3.54.5. W przypadku wykorzystania Wspólnego Biletu:
- przez mniejszą liczbę osób,
  - w pociągu niższej kategorii,
  - w wagonie niższej klasy,
  - na krótszej drodze przejazdu
  - lub w przypadku niewykorzystania WB na środkowym odcinku – zwrot możliwy jest wyłącznie na podstawie wniosku/reklamacji.
- 3.54.6. Postępowanie w przypadku problemów technicznych przy dokonywaniu zwrotu biletu lub w wypadku wykorzystania w pociągu niższej kategorii, w wagonie niższej klasy, przez mniejszą liczbę osób lub na krótszej drodze przewozu:
- Poświadczyć bilet o braku możliwości dokonania zwrotu w kasie.
  - Skopiować bilet dwustronnie wraz z Planem Podróży i dołączyć do dokumentacji kasowej.
  - Poprosić klienta o wypełnienie na miejscu (najlepiej od razu) wniosku reklamacyjnego o zwrot środków i udzielić pomocy w sprawnym wypełnieniu formularza.
  - Dołączyć poświadczony oryginał biletu do uzupełnionego Formularza Zgłoszeniowego lub jeżeli klient odmawia natychmiastowego wypełnienia formularza, należy oddać mu oryginał poświadczanego biletu i poinformować, że zwrot może otrzymać wyłącznie po złożeniu wniosku.

**3.55. Zwrot biletu WB – zwrot całkowity**

- 3.55.1. W przypadku, gdy bilet został znaleziony na serwerze, system wyświetli maskę zwrotu WB uzupełnioną o *wystawcę biletu, serię i numer biletu, ID transakcji i formę płatności*.
- Pola *nr odc./st. przerw*: pozostawić puste i nacisnąć przycisk **Zwrot**.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

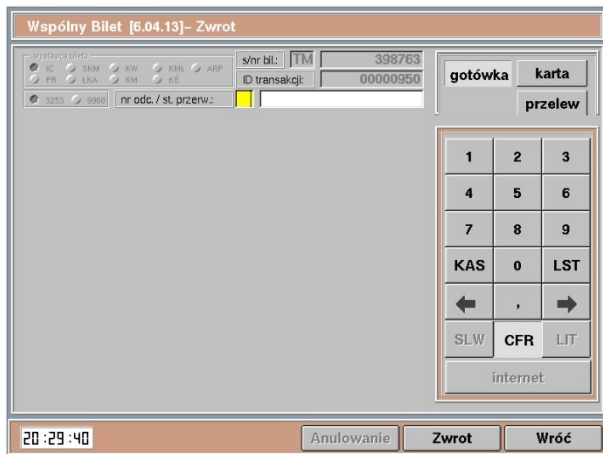
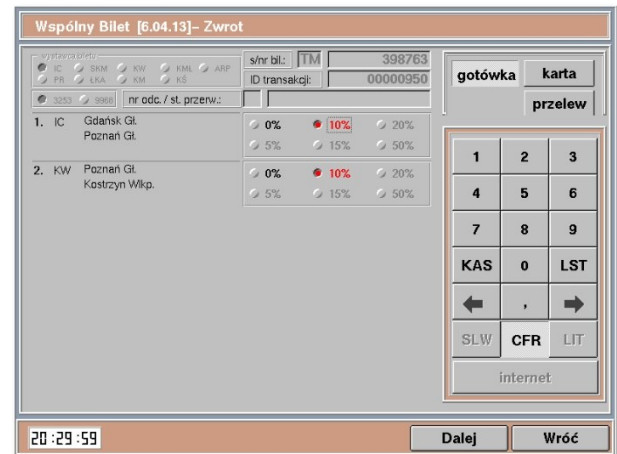
Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023**
**Strona 52 z 66**

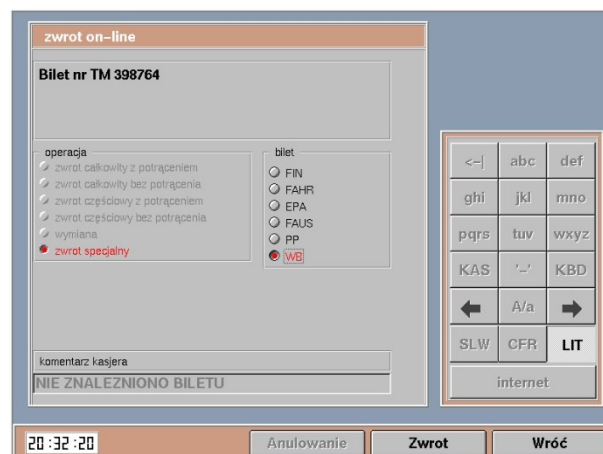
- b) Odstępne przy zwrocie „Wspólnego Biletu” wynosi 10%. W przypadku dokonywania zwrotu bez potrąceń należy zaznaczyć „0%” i zatwierdzić przyciskiem **Dalej**.

- c) Następnie wyświetli się komunikat o treści:



- d) Po akceptacji operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej (jeśli wybrano zwrot z potrąceniem odstępnego).
- 3.55.2. W przypadku, gdy bilet nie został znaleziony na serwerze, należy:
- a) wybrać typ biletu **WB** i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**:



- b) na masce zwrotu WB uzupełnić *ID transakcji* i *formę płatności*.
- c) Pola *nr odc./st. przerw*: pozostawić puste i nacisnąć przycisk **Zwrot**.
- d) Sposób dalszego postępowania jest identyczny, jak w przypadku zwrotu, gdy bilet został znaleziony na serwerze — pkt 3.55.1.c) niniejszej instrukcji.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 53 z 66****3.56. Zwrot biletu WB – zwrot częściowy**

3.56.1. Zwrot częściowy zostanie dokonany za bilet na przejazd. Nie ma możliwości częściowego zwrotu za bilet na przewóz roweru, psa, bagażu.

3.56.2. W przypadku, gdy bilet został znaleziony na serwerze, system wyświetli maskę zwrotu WB uzupełnioną o *wystawcę biletu, serię i numer biletu, ID transakcji i formę płatności*.

- W pole *nr odc.* należy wpisać numer odcinka, na którym lub po którym następuje przerwanie podróży, a w pole *st. przerw.* – stację przerwania podróży. Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.
- Odstępne przy zwrocie „Wspólnego Biletu” wynosi 10%. w przypadku dokonywania zwrotu bez potrąceń należy zaznaczyć „0%” i zatwierdzić przyciskiem **Dalej**.

Wspólny Bilet [6.04.13]- Zwrot

s/nr bil.: TM 398764  
ID transakcji: 00000953

nr odc. / st. przerw.: 1 / Poznań Gł.

gotówka karta przelew

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

20:37:02 Anulowanie Zwrot Wróć

Wspólny Bilet [6.04.13]- Zwrot

s/nr bil.: TM 398764  
ID transakcji: 00000953

nr odc. / st. przerw.: 1 / Poznań Gł.

1. IC Gdańsk Gł.  
Poznań Gł.  
0% 10% 15% 20%

2. KW Poznań Gł.  
Kostrzyn Wlkp.  
0% 10% 15% 20%

gotówka karta przelew

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

20:37:11 Dalej Wróć

c) Wyświetli się komunikat o treści:

Zwrot biletu WB nr 3253 TM 0000398763.  
Kontynuować?

Nie Tak

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 54 z 66**

- d) Po akceptacji zwrotu za częściowo niewykorzystany dokument przewozu zostanie wydrukowany *Bilet Różnicowy*. w przypadku zwrotu częściowego biletu na przejazd wraz z biletem na przewóz roweru drukują się dwa *Bilety Różnicowe*.

**BILET RÓŻNICOWY DLA PTU B**

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

Potwierdzenie zwrotu częściowego biletu nr: ZZ 266  
Zakończenie podróży w: Toruń Gł.

PLN \*\*\*85,50  
GOTÓWKA

109900056/000 PTU8% \*\*\*6,33  
003474 01.08.2022 13.50 NIP: 526-25-44-258 GOT.\*\*\*85,50 PLN

EPA-Grójecka  
ZZ000000270 (4)

- e) Operacja zostanie potwierdzona komunikatem i wydrukiem Potwierdzenia zwrotu. Możliwe będzie również wydanie kopii potwierdzenia oraz noty księgowej (jeśli wybrano zwrot z potrąceniem odstępnego).
- f) *Bilet/y różnicowy/e* należy dołączyć do raportu zamknięcia zmiany wraz z pierwotnym biletem oraz potwierdzeniem dokonania zwrotu.
- 3.56.3. W przypadku, gdy bilet nie został znaleziony na serwerze, należy:
- a) wybrać typ biletu **WB** i zatwierdzić przyciskiem **Zwrot**:

zwrot on-line

Bilet nr TM 398764

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**

internet

20:32:20 Anulowanie Zwrot Wróć

- b) na masce zwrotu WB uzupełnić *ID transakcji i formę płatności*.
- c) W pole *nr odc.* należy wpisać numer odcinka, na którym lub po którym następuje przerwanie podróży, a w pole *st. przerw.* – stację przerwania podróży. Wprowadzone dane potwierdzić przyciskiem **Zwrot**.
- d) Sposób dalszego postępowania jest identyczny, jak w przypadku zwrotu, gdy bilet został znaleziony na serwerze — pkt 3.56.2.c) niniejszej instrukcji.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**Data wydania:  
**27/07/2023**Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023****Strona 55 z 66****3.57. Wymiana biletu WB – informacje ogólne**

3.57.1. W sytuacji zgłoszenia się podróżnego, który chce wymienić WB na WB przed rozpoczęciem terminu ważności lub na odrębne bilety, należy dokonać sprzedaży nowych biletów oraz zwrócić bilet WB. W przypadku wymiany WB na inny WB na stacji pośredniej należy skorzystać z przycisku **Wymiana** w funkcji *Wspólny bilet*.

3.57.2. Możliwa jest zmiana umowy przewozu (wymiana biletu) w zakresie:

- terminu wyjazdu,
- kategorii pociągu,
- klasy wagonu,
- stacji przeznaczenia tylko w zakresie przejazdu poza stację przeznaczenia,
- drogi przewozu,
- zakresu uprawnień podróżnego do ulgi ustawowej,
- pociągu objętego pierwotnym planem podróży na inny pociąg nieobjęty pierwotnym planem podróży.

3.57.3. Z funkcji *Wymiana* można skorzystać również w przypadku „zmiany umowy przewozu na stacji pośredniej”. Wówczas zostanie wydrukowany nowy bilet z uwzględnieniem zmiany zgłoszonej przez podróżnego.

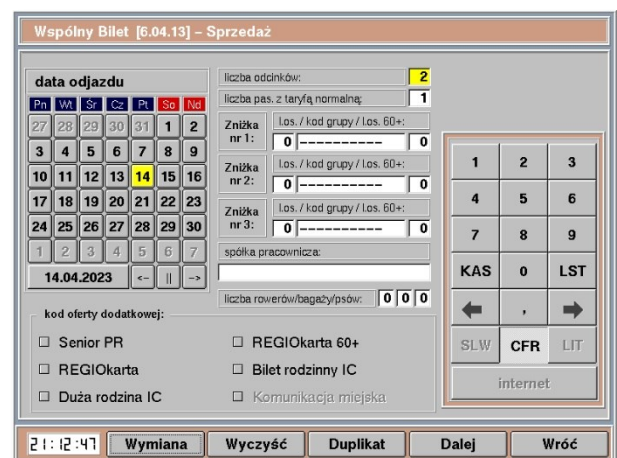
3.57.4. Z funkcji *Wymiana* nie możemy skorzystać w przypadku:

- zmniejszenia liczby osób korzystających z biletu – wówczas bilet podróżny może poświadczyć bilet u drużyny konduktorskiej i zwrócić po przejeździe „w drodze reklamacji” albo zwrócić bilet i zakupić nowy na mniejszą liczbę osób;
- zmniejszenia liczby biletów na przewóz rowerów, psów i bagaży.

**3.58. Wymiana biletu WB – taka sama liczba odcinków**

3.58.1. W celu wymiany biletu WB na inny – z taką samą liczbą odcinków – należy:

- z menu głównego wybrać opcję „Wspólny Bilet”;
- użyć przycisku **Wymiana** znajdującego się na dolnym pasku;



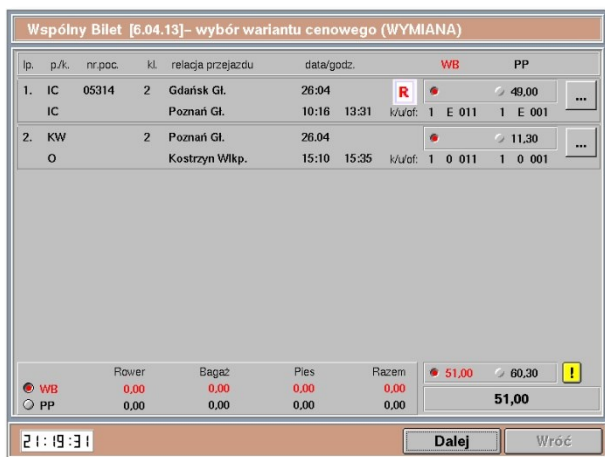
- na kolejnej masce należy uzupełnić dane biletu wymienianego: *wystawcę biletu, serię i numer, ID transakcji oraz formę płatności* i zatwierdzić przyciskiem **Dalej**.

## Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS

 Data wydania:  
**27/07/2023**

 Obowiązuje od dnia:  
**06/09/2023**
**Strona 56 z 66**

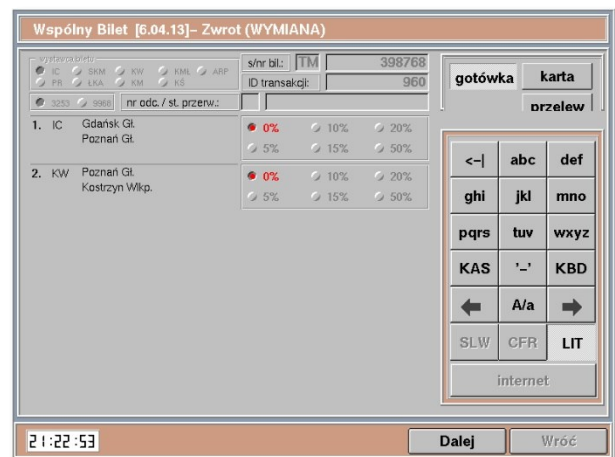
- 3.58.2. Proces wydawania wygląda analogicznie do sprzedaży nowego biletu. Należy uzupełnić lub zmienić parametry w poszczególnych polach maski sprzedażowej WB – zgodnie z życzeniem podróżnego i potwierdzić przyciskiem **Dalej**.
- 3.58.3. Należy zweryfikować, czy plan podróży w podsumowaniu jest zgodny z życzeniem Klienta, a następnie wybrać korzystniejszą opcję – Wspólny Bilet lub Pakiet Podróżnika.
- 3.58.4. Po wydrukowaniu nowego biletu i Planu Podróży (WB) nastąpi przekierowanie do maski „Wspólny Bilet – Zwrot (WYMIANA)”. Sposób dalszego postępowania jest identyczny jak w przypadku zwrotu.



lp.	p./k.	nr.poc.	kl.	relacja przejazdu	data/godz.	WB	PP
1.	IC	05314	2	Gdańsk Gł.	26:04	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Poznań Gł.	10:16 13:31	k/uf: 1 E 011	1 E 001
2.	KW	2	2	Poznań Gł.	26:04	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
				Kostrzyn Wlkp.	15:10 15:35	k/uf: 1 0 011	1 0 001

Flower	0,00	Bagaż	0,00	Pies	0,00	Razem	51,00
WB	0,00	PP	0,00				51,00



gotówka karta  
 przelew

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

### 3.59. Wymiana biletu WB – większa liczba odcinków

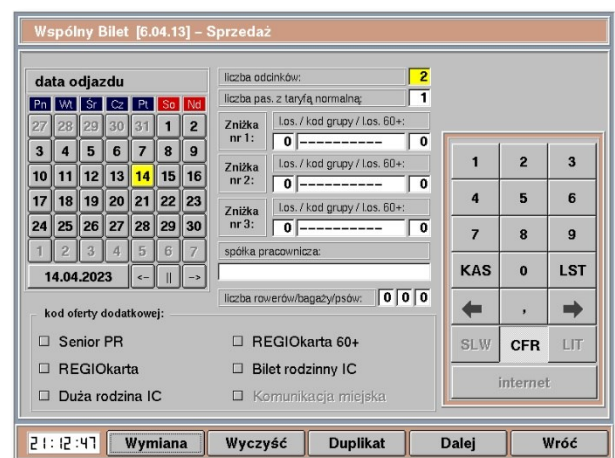
- 3.59.1. W celu wymiany biletu WB na inny – z większą liczbą odcinków – należy:
- z menu głównego wybrać opcję „Wspólny Bilet”;
  - użyć przycisku **Wymiana** znajdującego się na dolnym pasku;



K0034 ADMIN (000) 109900 134 Kasa Wirtualna

**Wspólny Bilet**

Wyszukiwarka połączeń Wyloguj się Wyłącz kasę



data odjazdu: 14.04.2023

liczba odcinków: 2

liczba pas. z taryfą normalną: 1

Zniżka nr 1: 0 / kod grupy / los. 60+: 0

Zniżka nr 2: 0 / kod grupy / los. 60+: 0

Zniżka nr 3: 0 / kod grupy / los. 60+: 0

spółka pracownicza:

liczba rowerów/bagaży/psów: 0 0 0

kod oferty dodatkowej:

Senior PR  REGIOkarta 60+

REGIOkarta  Bilet rodzinny IC

Duża rodzina IC  Komunikacja miejska

Wymiana Wyczyść Duplikat Dalej Wróć

- na kolejnej masce należy uzupełnić dane biletu wymienianego: *wystawcę biletu, serię i numer, ID transakcji oraz formę płatności* i zatwierdzić przyciskiem **Dalej**.



## Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS

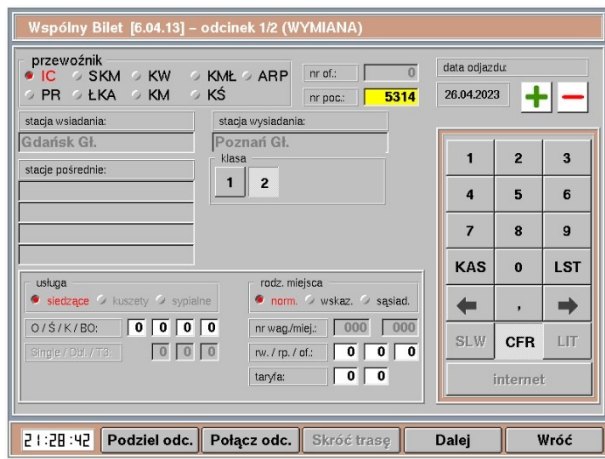
Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023**
**Strona 57 z 66**

- 3.59.2. Proces wydawania wygląda analogicznie do sprzedaży nowego biletu. Należy uzupełnić lub zmienić parametry w poszczególnych polach maski sprzedażowej WB – zgodnie z życzeniem podróżnego i potwierdzić przyciskiem **Dalej**.
- 3.59.3. Po przejściu na maskę odcinka, który ma być podzielony na dwie części, należy:
- użyć przycisku **Podziel odc.**;
  - zostanie wyświetlony komunikat potwierdzający zamiar podzielenia odcinka;



Wspólny Bilet [6.04.13] – odcinek 1/2 (WYMIANA)

przewoźnik:  IC  SKM  KW  KML  ARP  PR  ŁKA  KM  KŚ

nr of.: 0 data odjazdu: 26.04.2023

nr poc.: 5314

stacja wsiadania: Gdańsk Gł. stacja wysiadania: Poznań Gł.

klasa: 1 2

usługa:  siedzące  kuszety  sypialne

rodz. miejsca:  norm.  wskaz.  sąsiad.

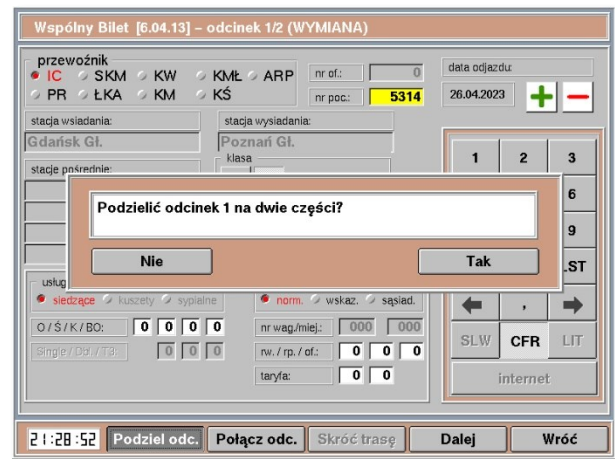
O/S/K/BO: 0 0 0 0 nr wag./miej.: 000 000

Single/Dp/TTB: 0 0 0 0 nw./rp./of.: 0 0 0 0

taryfa: 0 0

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

21:28:42 Podziel odc. Połącz odc. Skróć trasę Dalej Wróć



Wspólny Bilet [6.04.13] – odcinek 1/2 (WYMIANA)

przewoźnik:  IC  SKM  KW  KML  ARP  PR  ŁKA  KM  KŚ

nr of.: 0 data odjazdu: 26.04.2023

nr poc.: 5314

stacja wsiadania: Gdańsk Gł. stacja wysiadania: Poznań Gł.

klasa: 1 2

usługa:  siedzące  kuszety  sypialne

rodz. miejsca:  norm.  wskaz.  sąsiad.

O/S/K/BO: 0 0 0 0 nr wag./miej.: 000 000

Single/Dp/TTB: 0 0 0 0 nw./rp./of.: 0 0 0 0

taryfa: 0 0

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

21:28:52 Podziel odc. Połącz odc. Skróć trasę Dalej Wróć

Podzielić odcinek 1 na dwie części?

Nie Tak

- wprowadzić nową stację wysiadania przy podzielonym odcinku oraz inne konieczne dane tj. przewoźnik, stacje pośrednie, godziny itd. i nacisnąć **Dalej**;
  - wprowadzić właściwe dane drugiej części podzielonego odcinka tj. przewoźnik, numer pociągu, godziny, stacje pośrednie i przejść do podsumowania.
- 3.59.4. Bilet można dzielić do uzyskania maksymalnej liczby odcinków tj. 6. Nie skorzysta się z tej opcji w przypadku dokonywania wymiany biletu na 6 odcinków.
- 3.59.5. Należy zweryfikować, czy plan podróży w podsumowaniu jest zgodny z życzeniem Klienta, a następnie wybrać korzystniejszą opcję – Wspólny Bilet lub Pakiet Podróżnika.
- 3.59.6. Po wydrukowaniu nowego biletu i Planu Podróży (WB) nastąpi przekierowanie do maski „Wspólny Bilet – Zwrot (WYMIANA)”. Sposób dalszego postępowania jest identyczny jak w przypadku zwrotu.

## Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS

Data wydania:

**27/07/2023**

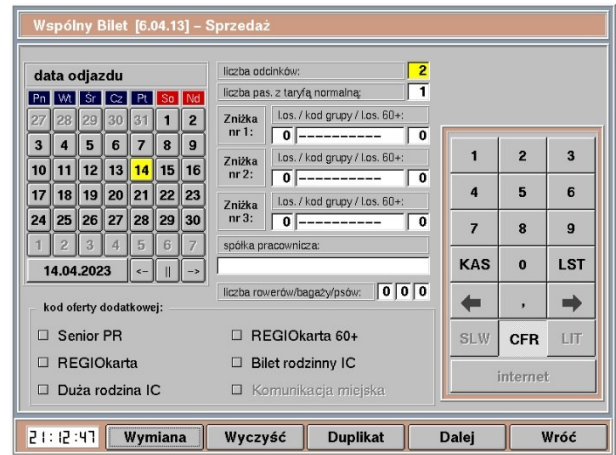
Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023**
**Strona 58 z 66**

### 3.60. Wymiana biletu WB – mniejsza liczba odcinków

3.60.1. W celu wymiany biletu WB na inny – z mniejszą liczbą odcinków – należy:

- a) z menu głównego wybrać opcję „Wspólny Bilet”;
- b) użyć przycisku **Wymiana** znajdującego się na dolnym pasku;

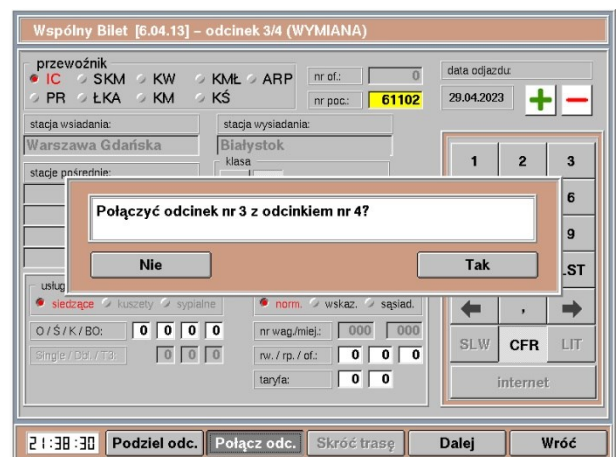
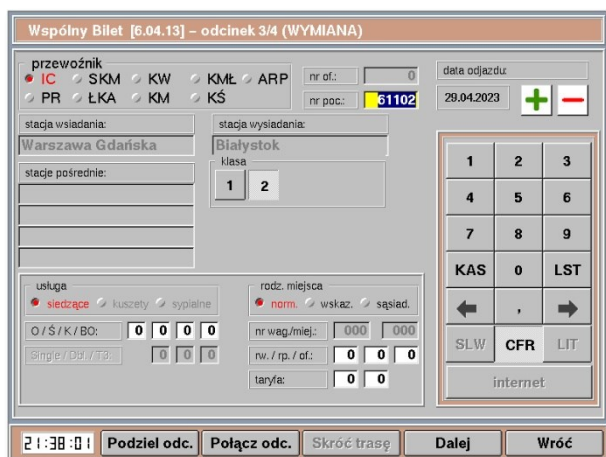


- c) na kolejnej masce należy uzupełnić dane biletu wymienianego: *wystawcę biletu, serię i numer, ID transakcji oraz formę płatności* i zatwierdzić przyciskiem **Dalej**.

 3.60.2. Proces wydawania wygląda analogicznie do sprzedaży nowego biletu. Należy uzupełnić lub zmienić parametry w poszczególnych polach maski sprzedażowej WB – zgodnie z życzeniem podróżnego i potwierdzić przyciskiem **Dalej**.

3.60.3. W przypadku połączenia odcinków np.: 3 i 4 należy:

- a) ustawić się na masce odcinka nr 3;
- b) użyć przycisku **Połącz odc.**;



- c) wprowadzić dane dla nowego odcinka tj. przewoźnik, numer pociągu, godziny, stacje pośrednie i przejść do podsumowania.

3.60.4. Należy zweryfikować, czy plan podróży w podsumowaniu jest zgodny z życzeniem Klienta, a następnie wybrać korzystniejszą opcję – Wspólny Bilet lub Pakiet Podróżnika.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 59 z 66**

3.60.5. Po wydrukowaniu nowego biletu i Planu Podróży (WB) nastąpi przekierowanie do maski „Wspólny Bilet – Zwrot (WYMIANA)”. Sposób dalszego postępowania jest identyczny jak w przypadku zwrotu.

**3.61. Nota księgowa**

3.61.1. Na żądanie podróżnego można wystawić notę księgową na odstępnę.

3.61.2. Po wydrukowaniu potwierdzeń zwrotu wyświetlony zostaje komunikat:

Czy wydrukować notę księgową?

Nie Tak

3.61.3. Po wybraniu **Tak**, na kolejnej masce należy uzupełnić dane klienta. Istnieje możliwość pominięcia wydruku noty księgowej za pomocą przycisku **Pomiń**.

**Nota księgowa**

kwota odstępnego: 22,35  
numer noty: ZZ0000117857/2023

**dane klienta**

nip: PL 8221999851  
klient: Avista Sp.z o.o.  
adres: Ul.Lubelska 33  
03-802 Warszawa

? Kasuj Edytuj Nowy

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

14:14:25 Pomiń Dalej

**3.62. Duplikat biletu – informacje ogólne**

3.62.1. Funkcja *Zwrot/duplikat biletu* umożliwia wydruk duplikatów wyblakniętych biletów odcinkowych i sieciowych wydanych w kasach IC na formularzu 9968.

3.62.2. Możliwe jest wydanie duplikatów biletów:

- odcinkowych (tygodniowych, dwutygodniowych, miesięcznych, kwartalnych),
- sieciowych (w tym kwartalnych UUT, rocznych UUT)

wystawionych na przejazd pociągami wszystkich przewoźników, których bilety zostały sprzedane w kasach rPOS PKP Intercity.

3.62.3. Niedozwolone jest wystawianie duplikatów dla biletów innych niż wymienione powyżej.

3.62.4. Duplikaty wydaje się wyłącznie, jeśli druk jest uszkodzony z winy PKP IC (wyblaknięty). Nie wydaje się duplikatów, jeśli druk jest uszkodzony z winy Podróżnego, np. zalany.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

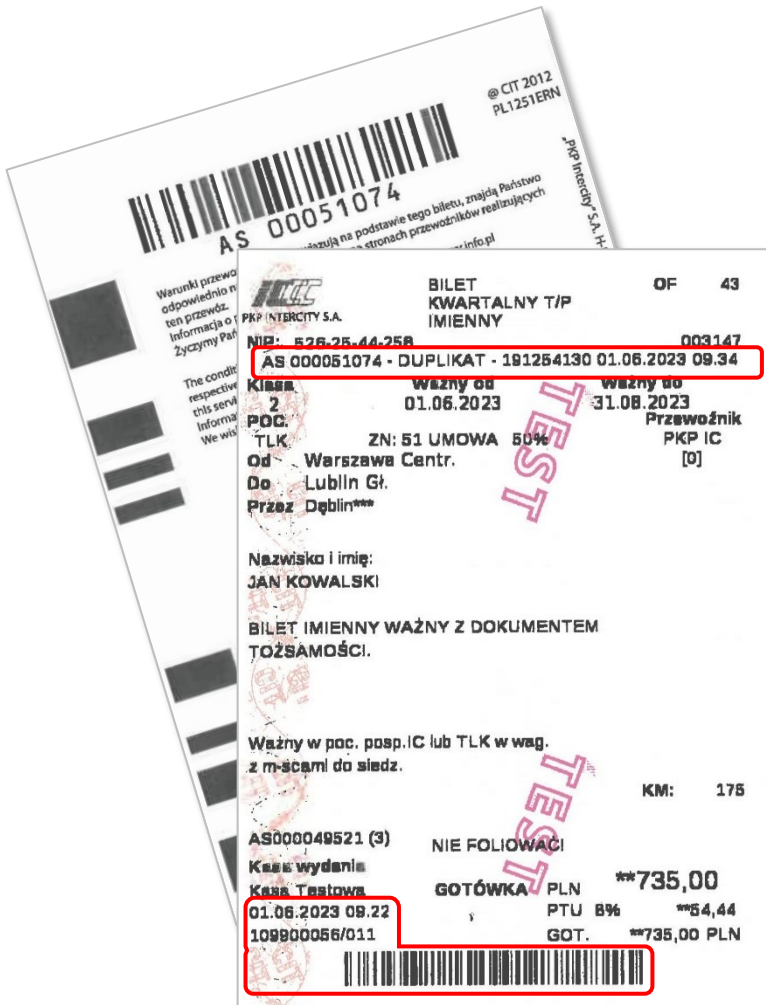
Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 60 z 66**

- 3.62.5. Duplikat biletu nie jest dokumentem fiskalnym – nie wydaje się do niego paragonu ani faktury. Jeśli Klient otrzymał fakturę lub paragon z NIP do pierwotnego biletu, to jest on ważny z duplikatem tak samo, jak z pierwotnym biletem.
- 3.62.6. Do wydania duplikatu podróżny nie musi okazywać żadnych dodatkowych dokumentów (np. paragonu/faktury, potwierdzenia płatności kartą) ani używać karty płatniczej.
- 3.62.7. Warunkiem wydania duplikatu jest oddanie biletu pierwotnego, a w przypadku wydania kolejnego duplikatu – oddanie duplikatu.
- 3.62.8. Wydruk duplikatu możliwy jest tylko w terminie ważności biletu pierwotnego.
- 3.62.9. Dane podróży na duplikacie są identycznie jak na bilecie pierwotnym. Na duplikacie dodano linię z wypisem: DUPLIKAT oraz informacjami o numerze blankietu i kasie wydania.



W tym miejscu znajdują się dodatkowe informacje dotyczące wydawanego duplikatu:

- numer pierwszego segmentu, na którym został wystawiony duplikat,
- słowo DUPLIKAT,
- jednostka i kasa wydania duplikatu,
- data i godzina wydania duplikatu.

W kodzie kreskowym zamieszczonym na:

- awersie duplikatu zaszyty jest numer biletu pierwotnego,
- rewersie duplikatu zaszyty jest numer pierwszego segmentu, na którym został wystawiony duplikat.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023**
**Strona 61 z 66**

3.62.10. *Potwierdzenie wydania duplikatu zawiera:*

- a) numer pierwszego segmentu, na którym został wystawiony duplikat,
- b) numer biletu pierwotnego,
- c) dane z biletu pierwotnego.

3.62.11. *Potwierdzenie należy złączyć i biletem pierwotnym i dołączyć do zamknięcia zmiany.*

```

PKP INTERCITY S. A.
Al. Jerozolimskie 142A
02-305 Warszawa
Kasa Testowa
Centrala 130
NIP: 526-25-44-258
01-06-2023 09:34
WD03147

## NIEFISKALNY ##

POTWIERDZENIE WYDANIA DUPLIKATU
nr AS 0000051074
Data operacji : 2023-06-01
Godz.operacji : 09:34:33

Do biletu nr : AS 0000049521
Ważny od : 2023-06-01
Ważny do : 2023-08-31
Przew. / Ofer. : 04 / 043
Relacja od : Warszawa Centr.
do : Lublin Gł.
Km : 175
Cena : 735,00 PLN
PTU : 54,44 PLN (B)
Właściciel : JAN KOHALSKI
Kl./Kat./Zn. : 2/D/1x51 050z
Data wydania : 2023-06-01
Godz. wydania : 09:22:30
Sposób płatn. : GOTÓWKA

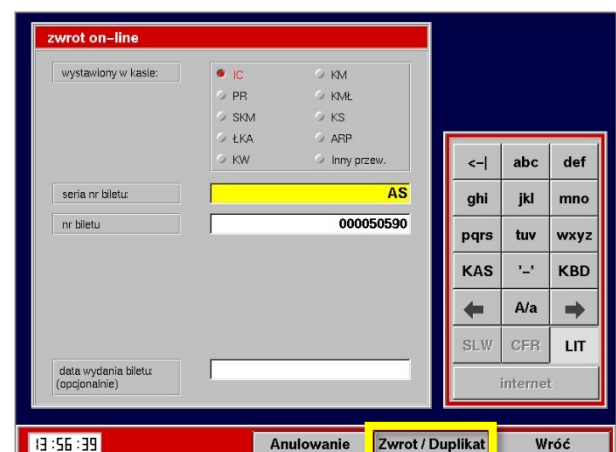
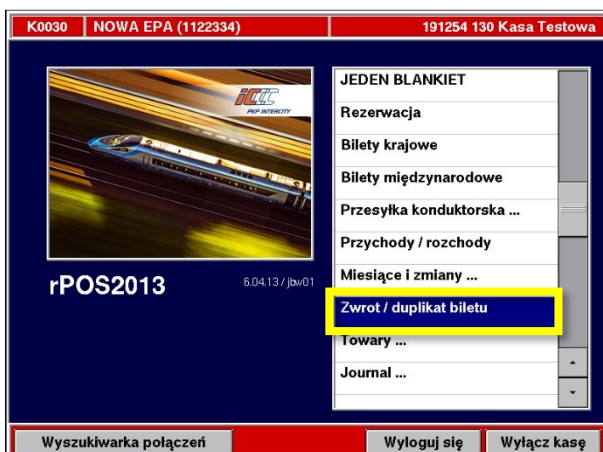
## NIEFISKALNY ##
NO KO 01-06-2023 09:34
    
```

### 3.63. Duplikaty – wydruk duplikatu

3.63.1. W celu wydania duplikatu, z menu głównego należy wybrać funkcję *Zwrot/duplikat biletu*.

3.63.2. Następnie należy zeskanować kod kreskowy z awersu biletu lub górny kod z rewersu i potwierdzić przyciskiem **Zwrot/Duplikat**.

3.63.3. Nie należy uzupełniać pola *data wydania biletu*.



**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 62 z 66**

3.63.4. Następnie wyświetli się maska umożliwiająca wybór biletu.

- a) W górnej części ekranu znajduje się lista wszystkich biletów znalezionych pod tym numerem. W przypadku, gdy na liście będzie więcej niż jedna pozycja, należy wybrać właściwy bilet na podstawie dostępnych informacji (o ile są widoczne) takich jak: data sprzedaży, cena, właściciel biletu.
- b) W lewym dolnym rogu ekranu znajdują się informacje dotyczące pierwotnego biletu, natomiast po prawej stronie znajduje się lista duplikatów wydanych do niego wraz z datą i godziną wydania. Należy zweryfikować, czy dane zgadzają się z tymi widocznymi na wymienianym bilecie (o ile są widoczne) lub z oświadczeniem Klienta.

**Lista biletów (1 z 1)**

Seria	Nr biletu	Form.	Data sprzedaży	Czas sprzedaży	Wyst.
AS	50590	9968	15.05.2023	13:56:17	4

**Bilet FIN w cenie 1305,00 PLN**

**Bilet H-9968 nr AS 0000050590**

Nr of. / Przew.: 43 / 4  
Ważny: 15.05.2023 – 14.08.2023  
Relacja: Warszawa Zach. – Łódź Fabryczna  
Właściciel: ANNA MAJ  
Kasa wyd.: 191254.130  
Taryfa: 1 x NORMALNY

**Lista duplikatów (1 z 0)**

Seria	Nr biletu	Form.
-------	-----------	-------

data wydania:  
godz wydania:

**Drukuj duplikat** **Wybierz** **Anuluj**

3.63.5. Po wybraniu odpowiedniego biletu z listy oraz zweryfikowaniu poprawności danych wyświetlonych na ekranie należy nacisnąć przycisk **Drukuj duplikat**, a następnie potwierdzić chęć wydruku przyciskiem **Tak**.

**Drukowanie duplikatu biletu. Kontynuować?**

**Nie** **Tak**

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 63 z 66**

- 3.63.6. W przypadku biletów okresowych wydanych przed wprowadzeniem wersji umożliwiającej wydruk duplikatu konieczne będzie wpisanie na ekranie rPOS danych właściciela biletu.
- 3.63.7. Należy upewnić się, że wpisane dane są zgodne z danymi na pierwotnym bilecie (jeśli widoczne) lub podanymi przez Klienta.

The screenshot shows a software interface for entering ticket owner data. At the top, there is a label 'Właściciel biletu:' followed by a large, empty text input field. To the right of this field are three buttons: 'OK', 'Anuluj', and 'Kasuj'. Below the input field is a virtual keyboard with three rows of keys. The first row contains letters Q, W, E, R, T, Y, U, I, O, P and a backspace key '<-|'. The second row contains letters A, S, D, F, G, H, J, K, L and a key labeled 'Ął1...'. The third row contains letters Z, X, C, V, B, N, M and left and right arrow keys '<- ->'. The entire interface is set against a dark blue background.

- 3.63.8. Po zatwierdzeniu nastąpi wydruk duplikatu biletu oraz *Potwierdzenia wydania duplikatu*.
- 3.63.9. Bilet pierwotny należy przekreślić, złączyć z *Potwierdzeniem wydania duplikatu* i dołączyć do raportu zamknięcia zmiany.
- 3.64. Duplikaty – anulowanie duplikatu**
- 3.64.1. Nie ma możliwości anulowania duplikatu.
- 3.64.2. W przypadku omyłkowego wydrukowania duplikatu należy:
- przekreślić wydrukowany duplikat;
  - przystawić pieczętkę „ANULOWANO” na duplikacie i *Potwierdzeniu wydania duplikatu*;
  - złączyć duplikat z *Potwierdzeniem wydania duplikatu*;
  - dołączyć duplikat do rozliczeniowego raportu zamknięcia zmiany.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 64 z 66****3.65. Duplikaty – kolejny duplikat biletu pierwotnego**

3.65.1. Do jednego biletu można wystawić więcej niż jeden duplikat.

3.65.2. W celu wydania kolejnego duplikatu, z menu głównego należy wybrać funkcję *Zwrot/duplikat biletu*.

3.65.3. Następnie należy zeskanować kod kreskowy z awersu biletu lub górny kod z rewersu i nacisnąć przycisk **Zwrot/Duplikat** (można również wpisać numer biletu z awersu lub rewersu duplikatu).

3.65.4. Na liście duplikatów wyświetlone będą wszystkie duplikaty wydane do biletu pierwotnego. Procedura wystawienia kolejnego duplikatu jest taka sama jak wystawienia pierwszego.

Bilet FIN w cenie 1305,00 PLN		
<b>Bilet H-9968 nr AS 0000050590</b>		
Nr of. / Przew.:	43 / 4	
Ważny:	15.05.2023 – 14.08.2023	
Relacja:	Warszawa Zach. – Łódź Fabryczna	
Właściciel:	ANNA MAJ	
Kasa wyd.:	191254.130	
Taryfa:	1 x NORMALNY	
<b>Lista duplikatów (1 z 1)</b>		
Serial	Nr biletu	Form.
AS	50592	9968
data wydania: 15.05.2023		
godz. wydania: 14:02:49		
<b>Drukuj duplikat</b> <b>Wybierz</b> <b>Anuluj</b>		



**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 65 z 66****3.66. Duplikaty – zwrot duplikatu**

3.66.1. Bilet można zwrócić na podstawie jego duplikatu.

3.66.2. W celu zwrócenia duplikatu, z menu głównego należy wybrać funkcję *Zwrot/duplikat biletu*.

Lista duplikatów (1 z 1)		
Seria	Nr biletu	Form.
AS	50592	9968

3.66.3. Następnie należy zeskanować kod kreskowy z awersu biletu lub górny kod z rewersu i nacisnąć przycisk **Zwrot/Duplikat** (można również wpisać numer biletu z awersu lub rewersu duplikatu).3.66.4. Po zeskanowaniu lub wpisaniu numeru i wyświetleniu listy należy nacisnąć przycisk **Wybierz**.

3.66.5. System odwoła się do biletu pierwotnego i przeniesie do maski nr 2 ZWON.

operacja

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

Bilet: 9968 AS 000005090. Kwota do zwrotu: 1140,38 PLN.  
Liczba odcinków do zwrotu: 1. Kontynuować?

Nie Tak

3.66.6. Zwrot duplikatu jest możliwy zgodnie z zasadami dotyczącymi pierwotnego biletu.

3.66.7. Na *Potwierdzeniu zwrotu biletu* znajduje się numer biletu pierwotnego.

**Instrukcja opisująca zasady zwrotów, wymiany oraz wydawania duplikatów biletów na kasie rPOS**

Data wydania:

**27/07/2023**

Obowiązuje od dnia:

**06/09/2023****Strona 66 z 66****4. Przegląd aktualności Instrukcji**

4.1. Niniejsza Instrukcja podlega obowiązkowemu przeglądowi przynajmniej raz w roku przez Właściciela Dokumentu lub na wniosek Koordynatora Dokumentacji Wewnętrznej.

**5. Ocena przestrzegania Instrukcji**

5.1. Oceny przestrzegania niniejszej Instrukcji dokonuje Właściciel Dokumentu przynajmniej raz w roku.

5.2. Oceny przestrzegania niniejszej Instrukcji mogą dokonać organy kontroli wewnętrznej lub zewnętrznej.

**6. Załączniki do Instrukcji**

Brak załączników