

- a) bezpośrednio w kasie nabycia, co najmniej na 15 minut przed rozpoczęciem przyjazdu (należność zwraca kasa biletowa)
 - b) w trybie reklamacji złożonej na piśmie najpóźniej w terminie 30 dni od daty ważności biletu, po uprzednim poświadczeniu jego niewykorzystania (należność zwraca Operator obsługujący dany kurs)
4. Poświadczenia o niewykorzystaniu biletu dokonuje:
- a) przed rozpoczęciem przejazdu – uprawniony pracownik Operatora w początkowym punkcie odprawy
 - b) po rozpoczęciu przejazdu (w razie częściowego niewykorzystania biletu) – obsługa autobusu.
5. Bilet poświadczony, jako niewykorzystany uprawnia podróżnego wyłącznie do ubiegania się o zwrot zapłaconej należności; nie przedłuża się ważności tego biletu na przejazd w późniejszym terminie, a podróżny powinien wykupić nowy bilet
6. Należność za częściowo niewykorzystane bilety zwraca się wyłącznie na podstawie reklamacji pisemnej; obsługa autobusu nie jest uprawniona do zwrotu pieniędzy.
7. Do obliczenia zwracanej należności przyjmuje się:
- 1) za bilety na przejazd jednorazowy:
 - a) w razie całkowitego niewykorzystania biletu – zapłaconą należność
 - b) w razie częściowego niewykorzystania biletu – różnicę między zapłaconą należnością, a należnością przypadającą za wykonane świadczenie
 - 2) za bilety na przejazd wielokrotny:
 - a) zapłaconą należność za bilet zwrócony przed pierwszym dniem terminu jego ważności (zwrotu dokonuje kasa biletowa)
 - b) należność proporcjonalną do liczby niewykorzystanych przejazdów, o ile bilet został zwrócony w okresie jego ważności, w trybie pisemnej reklamacji.
8. Nie przysługuje zwrot należności za bilety niewykorzystane z przyczyn zawinionych przez podróżnego, zwracane po terminie ich ważności lub po odjeździe autobusu, w którym winny być wykorzystane, chyba, że podróżny uzyskał wcześniej poświadczenie niewykorzystania z powodu choroby, albo innych ważnych przyczyn, całkowicie od niego niezależnych.
9. Od zwracanych należności określonych w ust. 2 i 6 przewoźnik potrąca 10% odstepnego.
10. Nie stosuje się potrącenia odstepnego i zwraca podróżnemu całą należność zapłaconą za przejazd, jeżeli odstąpił on od umowy przewozu z przyczyn występujących po stronie Operatora (np. przerwy w ruchu i utraty połączenia na skutek awarii autobusu albo odwołania, bądź opóźnienia kursu przewidzianego w rozkładzie jazdy) – i nie skorzystał z przewozu zastępczego.
11. Przepis ust. 10 nie ma zastosowania do przejazdów odbywanych na podstawie biletów na przejazd wielokrotny.

§ 19

1. Podróżny, u którego organ kontrolny Organizatora lub Operatora ujawnił brak ważnego biletu na przejazd lub na przewóz rzeczy i bagażu podlegającego opłacie, a także podróżny niemogący udokumentować uprawnień do przejazdu bezpłatnego lub ulgowego obowiązany jest do uiszczenia należności przewozowych oraz opłaty dodatkowej, w wysokości określonej w taryfie na podstawie Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 20 stycznia 2005 r. w sprawie sposobu ustalania wysokości opłat dodatkowych z tytułu przewozu osób, zabranych ze sobą do przewozu rzeczy i zwierząt oraz wysokości opłaty manipulacyjnej (Dz. U. Nr 14, poz. 117)..