FAQ - RIMBORSI COVID MEDIANTE VOUCHER

Ver. 02

1. **Entro quando posso inviare la richiesta?**

Verranno accettate le richieste di rimborso covid pervenute entro il 31 Ottobre 2020.

2. **Se ho un annuale posso richiedere un mensile agevolato?**

No. Il voucher è applicabile solo sullo stesso tipo di titolo (stessa tratta, stessa validità, stessa fascia chilometrica).

3. **Nell'autocertificazione devo inserire il numero di giorni di mancato utilizzo, come devo calcolarli?**

Il numero di giorni di inutilizzo deve essere all'interno dei giorni di lockdown come decretati dalle disposizioni nazionali e regionali: pertanto gli studenti dovranno dichiarare i giorni di inutilizzo all'interno del periodo di chiusura degli istituti ricompreso tra il 27 Febbraio e il 06 Giugno 2020; i lavoratori dovranno dichiarare i giorni di inutilizzo nel periodo ricompreso tra l'8 Marzo e il 17 Maggio 2020.

4. **Perché il periodo di inutilizzo per i lavoratori termina il 17 Maggio?**

E' la data ultima del lockdown, ovvero il termine delle misure che hanno limitato la libertà di movimento dei cittadini.

5. **Non ho più necessità di utilizzare il trasporto pubblico, posso avere un ristoro in denaro?**

No, il rimborso viene erogato solamente sotto forma di voucher o agevolazione come previsto da normativa vigente.

6. **Ho ricevuto la mail di "Conferma richiesta rimborso COVID", posso già acquistare in nuovo abbonamento agevolato?**

NO. Devo attendere una seconda mail di conferma dell'emissione dell'agevolazione.

7. **Ho compilato la procedura di richiesta on line, come e quando posso ottenere il nuovo titolo di viaggio?**

Per gli annuali: il cliente dovrà utilizzare il sistema e-commerce (necessaria la carta di credito) per il rinnovo **non appena riceverà la e-mail di conferma del caricamento a sistema dell'agevolazione**. Si accede dal sito www.dolomitibus.it.

Per i mensili: il titolo di ristoro verrà caricato automaticamente dal sistema di bigliettazione senza nessuna operazione da parte del cliente oltre alla compilazione corretta della richiesta di rimborso. Al cliente sarà sufficiente, **dopo la ricezione della mail di conferma dell'emissione**, validare la tessera UNICA VENETO salendo su un autobus, e il titolo verrà caricato automaticamente in tessera.

8. **Come si accede al sistema e-commerce di Dolomiti Bus?**

Vi può accedere un cliente Dolomiti Bus in possesso della tessera UNICA VENETO che abbia rilasciato la propria e-mail al momento dell'emissione della tessera. Si accede dal sito www.dolomitibus.it dalla sezione TARIFFE /ACQUISTA ON LINE al seguente link: https://dolomitibus.it/it/l/acquista-on-line-dolomiti/index dove si possono scaricare le istruzioni di accesso e utilizzo del servizio e-commerce.

9. Nel form on line mi chiedono numero tessera e numero titolo di viaggio, dove li trovo?

Il numero tessera è il codice numerico riportato nella Card UNICA VENETO a fianco della foto, nome e cognome dell'abbonato. Il numero seriale del titolo di viaggio è inserito nella ricevuta di pagamento (tagliando consegnato dalla biglietteria, ricevuta allegata alla e-mail di conferma dell'acquisto on line).

ESEMPIO TESSERA UNICA VENETO

Sul **retro** della tessera **Unica Veneto** è stampato il numero della tessera Dolomiti Bus che normalmente è di 8 cifre ed inizia con i numeri **253**… (25345172) se rilasciata direttamente da Dolomiti Bus, mentre è di 11 cifre ed inizia con **250**… (25000007960) se la tessera è rilasciata da Trenitalia.

NUMERO TESSERA DOLOMITI BUS

ESEMPIO TAGLIANDO RILASCIATO DALLE BIGLIETTERIE DOLOMITI BUS

```
Dolomiti Bus Spa    p.iva:00057190258
06/08/2020 16:35    7001/102453
TESSERA:    25345172
Nome:    TEST BELLUNO
C.F.    TSTBLN60A41A271S
URB ABB.MEN.STUD.BELLUNO

Urbano:    BELLUNO
VALE DAL    01/04/2020    AL    30/04/2020

Tar    1    Tariffa    36,00
Pagato Euro:    36,00
www.dolomitibus.it
```

NUMERO TITOLO DI VIAGGIO DOLOMITI BUS

IN CASO DI ACQUISTO ON LINE LA RICEVUTA VIENE INVIATA VIA EMAIL AL CLIENTE

ESEMPIO DI RICEVUTA CHE L'UTENTE RICEVE DAL SISTEMA DI PAGAMENTO DI DOLOMITI BUS, SIA ATTRAVERSO LA E-MAIL, SIA DIRETTAMENTE SCARICABILE DAL SITO WEB DOPO AVER EFFETTUATO L'ACQUISTO DEL TITOLO ELETTRONICO.

DOLOMITIBUS

Data di acquisto on-line:
06/07/2017

Ricevuta acquisto titolo di viaggio on line

Per caricare il titolo di viaggio su UNICA VENETO accostare la CARD al validatore
Il titolo di viaggio deve essere caricato avvicinando la tessera UNICA VENETO al validatore a bordo dei mezzi Dolomiti Bus.
Tale operazione sarà possibile dal giorno successivo all'acquisto
ATTENZIONE: la presente ricevuta non costituisce titolo di viaggio, ma deve essere conservata ed esibita al personale di controllo unitamente alla Card UNICA VENETO.

RICORDA: Ogni volta che si sale su un bus è necessario avvicinare la card al validatore che indicherà la validità del titolo di viaggio. Il validatore permette di consultare nell'area "info tessera" i biglietti e abbonamenti Dolomiti Bus caricati.
È obbligatorio consegnare UNICA Veneto - e la presente ricevuta di acquisto - ad ogni richiesta del personale di controllo per la verifica dei biglietti e abbonamenti caricati sulla card.

Dati abbonato

Nome abbonato	**TEST XEROX**
Numero di tessera	**2536698**
Scadenza tessera	**30/04/2021**

NUMERO TESSERA DOLOMITI BUS

Dati titolo di viaggio

Nr. Abbonamento	**41040/648**
Tipologia Abbonamento	**EXT ABB. SETT. ORDINARIO**
Prezzo	**23,60**
Validità dal	**13/07/2017**
Validità al	**19/07/2017**
Percorso da	**BELLUNO - AUTOSTAZIONE**
a	**FELTRE - AUTOSTAZIONE**

NUMERO TITOLO DI VIAGGIO DOLOMITI BUS

Dolomiti Bus S.p.A. Via Col da Ren, 14 32100 Belluno - Tel. 0437-217111 Fax 0437-940522 - Registro Imprese Belluno, Partita IVA e Codice Fiscale 00057190258 - R.E.A. Belluno n.2298

10. Non sono più interessato a rifare l'abbonamento, come posso ricevere un ristoro?

Per i titolari di abbonamento che dimostrino l'impossibilità di utilizzare il voucher/agevolazione per il rinnovo dello stesso tipo di titolo di viaggio:

- studenti che hanno concluso a giugno 2020 il ciclo scolastico (o in caso di ritiro);
- studenti che abbiano cambiato residenza o istituto scolastico;

- lavoratori che abbiano cambiato o cessato attività e/o residenza;

è possibile (a partire dal 21 Settembre 2020), fare la richiesta di rimborso per l'emissione di un voucher/ agevolazione sotto forma di borsellino elettronico, con il quale sarà possibile attraverso l'APP Dolomiti Bus, acquistare titoli di viaggio non nominativi e validi sulla rete dei servizi Dolomiti Bus.
Il borsellino elettronico dovrà essere utilizzato entro 12 mesi.

11. Cosa devo fare per ricevere il un voucher sotto forma di borsellino elettronico?

È necessario scaricare l'App Dolomitibus sullo smartphone dell'abbonato (l'App ufficiale di Dolomiti Bus è gratuita e disponibile sugli store iOS e GooglePlay). Verrà richiesta una registrazione con login e password. Il borsellino elettronico valido per 12 mesi comparirà nella sezione personale appena conclusa la procedura di verifica della richiesta rimborso. Per ogni necessità di assistenza per l'utilizzo dell'App contattare il gestore MyCicero: 071 9207000, email: assistenza@mycicero.it

12. Devo richiedere il rimborso dell'abbonamento ma ho la tessera abbonato scaduta, cosa devo fare?

Se la tessera Unica Veneto è scaduta sarà necessario procedere al rinnovo prima di richiedere il rimborso. (N.b.: La Tessera UNICA VENETO ha una durata di 4 anni).

13. Posso trasferire l'agevolazione dell'abbonamento ad un mio familiare abbonato?

No, l'avente diritto al ristoro è il titolare dell'abbonamento pertanto l'agevolazione non può essere trasferita a terzi.

14. Ho completato la richiesta nel form on line e scaricato l'APP DOLOMITIBUS ma il titolo non è ancora comparso, come mai?

Una volta perfezionata la procedura di richiesta l'Ufficio gestione titoli di viaggio di Dolomiti Bus verificherà la completezza della domanda e procederà ad abilitare l'accredito, in funzione delle priorità assegnate alle categorie di abbonati (annuali e mensili studenti, altri abbonamenti, infine richieste borsellino elettronico) e all'ordine di registrazione della richiesta.

15. Ho acquistato biglietti/carnet nel periodo di lockdown e non li ho utilizzati, posso chiederne il rimborso?

Nessun rimborso è previsto per i biglietti di corsa semplice e i carnet (multicorsa) in quanto per questi titoli di viaggio non è prevista una scadenza di utilizzo e restano validi.

16. Come posso pagare se utilizzo il sistema e-commerce di Dolomiti Bus?

Solo con CARTA DI CREDITO. Le care accettate sono tutte quelle dei circuiti VISA, MasterCard e Maestro.

17. Chi deve allegare il MODULO INVESTI SCUOLA alla richiesta di Rimborso COVID?

Tutti gli studenti aventi diritto all'agevolazione INVESTI SCUOLA in base al nuovo bando pubblicato dalla Provincia di Belluno.

18. MODULO INVESTI SCUOLA riporta la dicitura (MODELLO NON UTILIZZABILE PER LA RICHIESTA DI RIMBORSO) cosa significa?

La dicitura (MODELLO NON UTILIZZABILE PER LA RICHIESTA DI RIMBORSO) indicata in testata del Modulo INVESTI SCUOLA, **non è riferita al RIMBORSO COVID!**

È una dicitura che fa riferimento ad un'altra modalità di erogazione dell'agevolazione INVESTI SCUOLA prevista dal Bando della Provincia di Belluno.

PERTANTO: per chi deve fare la richiesta di Rimborso COVID ed ha diritto anche all'agevolazione INVESTI SCUOLA, DEVE caricare entrambi i moduli presenti sul form di richiesta.

PROVINCIA DI BELLUNO

FONDAZIONE UNESCO SOCIO FONDATORE

BIM comunidel piave

FONDO COMUNI CONFINANTI

AGEVOLAZIONE DIRETTA

(MODELLO NON UTILIZZABILE PER RICHIESTA RIMBORSO)

FAC SIMILE ALL. 1

Alla Provincia di Belluno
Servizio Trasporti
Via S. Andrea, 5
32100 Belluno

tramite l'azienda di trasporto □ **Dolomiti Bus Spa** □ **Mobilità di Marca Spa (MOM)** *(barrare il caso che ricorre)*