

Nasce UNICA Veneto.

Una card, più servizi.



Aggiornamento dicembre 2018

1 - A cosa serve UNICA Veneto?


UNICA Veneto migliora l'esperienza di mobilità nella Regione Veneto. Su UNICA Veneto è possibile caricare più biglietti o abbonamenti di diverse società di trasporto, per viaggiare su diversi mezzi – quali treni e bus, portando con sé una sola card.

UNICA Veneto ha le dimensioni di una carta di credito ed è equipaggiata con tecnologia *contactless*.

2 - Cosa significa contactless?

La tecnologia *contactless* consente di leggere il contenuto di una smart card senza che venga inserita in un lettore.

Il sistema funziona anche senza la necessità di estrarre la card dalla borsa o dal portafogli ma soltanto avvicinando questi ultimi al lettore.

I dispositivi *contactless* sono identificati dal logo 

3 - Quali vantaggi offre UNICA Veneto?

✓ Più integrazione

- Su UNICA Veneto è possibile caricare più biglietti o abbonamenti di diverse società di trasporto. Ad esempio, con una sola card si può viaggiare da Venezia a Cortina utilizzando treni e bus.

✓ Più comodità

- La ricarica dei biglietti o abbonamenti sulla smart card UNICA Veneto può essere effettuata presso vari punti vendita sul territorio e online.

✓ Più sicurezza

- Se la smart card UNICA Veneto viene smarrita o rubata, è possibile bloccarla e ricevere un duplicato su cui verranno ricaricati i biglietti o abbonamenti già acquistati.

4 - Quali caratteristiche tecniche ha UNICA Veneto?

- Rispetto ambientale: i nuovi titoli di viaggio elettronici sono passivi, cioè privi di batterie, e la tecnologia di prossimità, attivata solo quando la tessera o il biglietto vengono avvicinati al validatore, usa una radiofrequenza che non comporta alcun rischio per la salute dell'uomo

- Rispetto della privacy: il sistema di bigliettazione elettronica garantisce l'assoluta riservatezza dei dati trattati e assicura la non tracciabilità dei viaggi fatti dagli utenti, come da indicazioni del garante per la protezione dei dati personali.

5 - Cosa posso caricare su UNICA Veneto?

In ogni card puoi caricare sia biglietti che abbonamenti di Trenitalia e di Dolomiti Bus.

In dettaglio:

- ✓ Dal 13 febbraio 2017
 - Abbonamenti Trenitalia
 - Abbonamenti Dolomiti Bus
- ✓ Successivamente
 - Biglietti di Trenitalia
 - Biglietti e carnet di Dolomiti Bus

Per avere il dettaglio delle tipologie di biglietti e abbonamenti di Dolomiti Bus che possono essere caricati su UNICA Veneto leggere la "FAQ" dedicata.

6 - Posso caricare anche biglietti Busitalia?

Non ancora.

UNICA Veneto può caricare biglietti e abbonamenti di diverse imprese di trasporto ma attualmente questa funzione è attiva solo per Trenitalia Veneto e Dolomiti Bus.

7 - Dove posso richiedere UNICA Veneto?

Sono state istituite delle postazioni di emissione dedicate (*instant issuing*):

- ✓ Dal 13 febbraio 2017
 - Nelle biglietterie Trenitalia di Belluno, Castelfranco, Conegliano, Rovigo, San Donà e Treviso
 - Nelle Agenzie Dolomiti Bus di Agordo (Via Insurrezione, 18), Belluno (P.le Stazione), Calalzo (Via Stazione, 37), Feltre (Via Piave, 9) e Cortina (Fly Bus S.r.l., Via Marconi 5)
- ✓ Da maggio 2017
 - Nelle stazioni ferroviarie di Padova, Venezia Mestre, Venezia Santa Lucia, Verona Porta Nuova e Vicenza

Gli orari del servizio sono disponibili su trenitalia.com e dolomitibus.it

NB: i clienti Dolomiti Bus con profili *studente, lavoratore, Investi Scuola, fasce deboli, leggero famiglia, part time e sport bus*, possono richiedere UNICA Veneto **solo** presso le Agenzie Dolomiti Bus.

8 - Cosa serve per richiedere UNICA Veneto?

UNICA Veneto va richiesta presso le postazioni di emissione presentando:

- ✓ Il modulo di richiesta (disponibile presso le postazioni o scaricabile da trenitalia.com e dolomitibus.it) debitamente compilato e firmato dal titolare della smart card (in caso di minore è necessaria la firma di un tutore)
- ✓ Una fototessera del titolare della card

All'atto della consegna del modulo al punto di emissione sarà necessario esibire il documento di identità del richiedente/tutore. UNICA Veneto viene rilasciata immediatamente.

9 - Posso ricaricare subito UNICA Veneto?

Si. E' possibile ricaricare UNICA Veneto immediatamente dopo la sua emissione.

Dopo aver ricaricato si può subito utilizzare la card per viaggiare.

10 - Dove posso ricaricare UNICA Veneto?

In tutte le biglietterie ed emettitrici self – service di Trenitalia nella Regione Veneto e presso le agenzie Dolomiti Bus di Agordo (Via Insurrezione, 18), Belluno (P.le Stazione), Calalzo (Via Stazione, 37), Feltre (Via Piave, 9) e Cortina (Fly Bus S.r.l., Via Marconi 5) e biglietterie Dolomiti Bus.

BUZZO TITELLA ALESSANDRA	Piazza Roma, 40	32045	SANTO STEFANO DI CADORE (BL)
ASSOCIAZIONE PROLOCO DI LONGARONE	Piazza Pietro Gonzaga,1	32013	LONGARONE (BL)
CONSORZIO VAL DI ZOLDO TURISMO (ufficio turistico)	Via Roma,	32010	FORNO DI ZOLDO (BL)
ZACCARIA MONICA	Piazzale Osterra, 6	32040	AURONZO DI CADORE (BL)
TABACCHERIA D'INCA' ROBERTO	Corso Italia, 5F	32046	SAN VITO DI CADORE (BL)
CONSORZIO OP. TURISTICI ALLEGHE – CAPRILE (ufficio turistico)	Piazza Kennedy, 17	32022	ALLEGHE (BL)
GRAZIANI SARITA	Via Insurrezione, 18	32021	AGORDO (BL)
LUXOTTICA (Postazione Dolomiti Bus interna allo stabilimento)	Via Valcozzena	32021	AGORDO (BL)

Eventuali variazioni all'elenco sono consultabili su dolomitibus.it.

Allo stato attuale i canali di vendita di Trenitalia possono caricare solo biglietti e abbonamenti Trenitalia mentre le agenzie Dolomiti Bus possono caricare solo biglietti e abbonamenti Dolomiti Bus.

Successivamente sarà possibile caricare indifferentemente i biglietti e abbonamenti di entrambe le società da qualunque canale di vendita di Dolomiti Bus e Trenitalia in Veneto.

11 - Se sono un passeggero già abbonato di Dolomiti bus cosa devo fare



UNICA Veneto sostituirà la tessera di riconoscimento di Dolomiti Bus. I clienti che già possiedono una tessera di riconoscimento Dolomiti Bus, anche provvisoria, devono:

- recarsi presso una delle Agenzie Dolomiti Bus e compilare il modulo integrativo necessario per il rilascio di UNICA Veneto; il modulo è scaricabile anche on line.
- a partire dal 13 febbraio 2017 UNICA Veneto sarà emessa direttamente in Agenzia in fase di acquisto dell'abbonamento settimanale o mensile.

Per tutti coloro che si recano presso le Agenzie Dolomiti entro il 30 giugno 2017 la sostituzione della tessera "attuale", se ancora in corso di validità, con la nuova tessera UNICA Veneto sarà gratuita.

12 - Posso ricaricare UNICA Veneto online?

Sì. Gli abbonamenti possono essere acquistati online. Per attivarli sulla smart card sarà poi necessario:

- ✓ Per biglietti e abbonamenti Trenitalia selezionare "*servizi abbonati*" da una delle emettitrici self – service di Trenitalia in Veneto e appoggiare, quando richiesto, la propria Unica Card al lettore contactless. 
- ✓ Per gli abbonamenti di Dolomiti Bus avvicinare la card ad uno dei validatori contactless all'ingresso dei bus di Dolomiti Bus. 

13 - Come devo conservare la mia card UNICA Veneto?

La card va custodita integra (non va piegata o forata). E' consigliabile evitare di accostarla a fonti elettromagnetiche.

14 - Cosa faccio quando salgo a bordo?

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 titoli di viaggio Dolomiti Bus caricati e la data entro cui utilizzarli.

E' obbligatorio consegnare UNICA Veneto ad ogni richiesta del personale di controllo per verificare la validità dei biglietti e abbonamenti caricati sulla card.

15 - Se il validatore sul bus segnala che l'abbonamento non è valido cosa devo fare?

Il validatore sul bus segnalerà se l'abbonamento Dolomiti Bus è valido. Qualora non lo fosse, ne indicherà il motivo. Il validatore consentirà anche di verificare i biglietti e abbonamenti Dolomiti Bus caricati sulla card e i dati dell'abbonamento (scadenza, validità geografica ...).

In caso di non validità segnalata a bordo bus è necessario rivolgersi al conducente per l'acquisto di un titolo valido.

Se il validatore segnala la non validità della tessera UNICA Veneto è necessario rivolgersi ad una delle agenzie Dolomiti Bus per verificare lo stato della card.

16 - Rev.03

17 - Cosa fa il Personale di Bordo di Trenitalia se la mia card è illeggibile?

Se non è possibile verificare la validità dei titoli caricati in UNICA Veneto, il Personale di Bordo di Trenitalia acquisirà gli estremi della smart card per effettuare, in un secondo momento, un controllo sulla regolarità. Al titolare della card verrà rilasciata una ricevuta.

Qualora i biglietti e abbonamenti non risultassero regolari Trenitalia invierà la sanzione prevista direttamente a casa.

Qualora i biglietti e abbonamenti risultassero invece regolari non ci sarà nessun seguito.

18 - Come verifico cosa è caricato su UNICA Veneto?

Avvicinando la smart card UNICA Veneto ad uno dei validatori sui bus di Dolomiti Bus si può accedere all'area "info tessera", per verificare in modo autonomo i titoli di viaggio Dolomiti Bus caricati e la data entro cui utilizzarli.

Dalle emettitrici self – service di Trenitalia presenti in Veneto, selezionando la funzione "servizi abbonati" e avvicinando la card al lettore *contactless* si può accedere ai servizi ed alle informazioni dedicate a UNICA Veneto.

In alternativa, è possibile rivolgersi alle biglietterie Trenitalia in Veneto o alle agenzie Dolomiti Bus.

19 - Cosa succede se perdo o mi rubano la card?

E' possibile ricevere un duplicato di UNICA Veneto in caso di furto o smarrimento. La richiesta va fatta ad uno dei punti di emissione presentando:

- ✓ La denuncia dell'avvenuto furto all'Autorità di Pubblica Sicurezza o l'autocertificazione di smarrimento
- ✓ Il modulo di richiesta (ritirabile al momento o scaricabile da trenitalia.com e dolomitibus.it) compilato e firmato dal titolare della card (in caso di minore è necessaria la firma di un tutore)

Sulla nuova smart card saranno caricati i biglietti e abbonamenti ancora validi presenti su quella smarrita o rubata.

20 - Cosa succede se la card non funziona più?

In caso di malfunzionamento, è possibile richiedere una card sostitutiva (In caso di deterioramento della Carta, non imputabile a mancata cura del cliente, la sostituzione è gratuita).

La richiesta va fatta ad uno dei punti di emissione presentando:

- ✓ Il modulo di richiesta (ritirabile al momento o scaricabile da trenitalia.com e dolomitibus.it) compilato e firmato dal titolare della card (in caso di minore è necessaria la firma di un tutore)
- ✓ La vecchia card

21 - Qual è il periodo di validità della card?

UNICA Veneto è valida 4 anni a partire dalla data di emissione riportata sulla smart card.

22 - Cosa significa carta personale non cedibile?

Ogni smart card UNICA Veneto è associata ad una sola persona.

Sulla smart card UNICA Veneto è riportato nome, cognome e fotografia del titolare.

Solo il titolare può utilizzare la card.

23 - Come posso fare segnalazioni e richieste?

A supporto dei clienti titolari di UNICA Veneto e degli altri clienti interessati, è stata creata una casella di posta elettronica a cui inviare domande, richieste di chiarimenti, segnalazioni di malfunzionamenti e proposte di miglioramento.

L'indirizzo è: unica.veneto@trenitalia.it

24 - Posso caricare tutte le tipologie di biglietti e abbonamenti di Dolomiti Bus sulla Card UNICA Veneto?

Su UNICA Veneto **NON POTRANNO** essere caricati i seguenti titoli:

- Biglietto di corsa semplice venduto a bordo bus
- Biglietto di corsa semplice integrato con altre aziende di trasporto es. Linea Mare
- Biglietto bagaglio
- Biglietti Comitive
- Guest Card

25 - Cosa posso ricaricare contemporaneamente su UNICA Veneto?

Su UNICA Veneto si possono ricaricare contemporaneamente:

- Una tipologia di Biglietti/Carnet extraurbani o urbani.
- Più tipologie di abbonamenti attivabili per il proprio profilo (es. Investi Scuola + Sport Bus)
- Più abbonamenti extraurbani di tratte diverse.

26 - Cosa non posso ricaricare contemporaneamente su UNICA Veneto?

Su UNICA Veneto non è possibile ricaricare contemporaneamente:

- Due biglietti/carnet extraurbani di tratte diverse (es. 5 km + 12 km)
- Biglietti/Carnet urbani + Biglietti/Carnet extraurbani

27 - Posso ricaricare contemporaneamente su UNICA Veneto più tipologie di abbonamento per una stessa validità?

Su UNICA Veneto è possibile ricaricare più tipologie di abbonamenti attivabili per il proprio profilo:

- Abbonamento annuale/mensile Investi Scuola + Sport Bus
- Abbonamento mensile lavoratori extraurbano + Abbonamento mensile/settimanale integrato urbano

28 - Posso ricaricare su UNICA Veneto un abbonamento per più mesi o settimane?

Si. Su UNICA Veneto è possibile ricaricare un abbonamento per più mesi o settimane consecutive.

29 - Posso ricaricare su UNICA Veneto più biglietti o carnet di una stessa tratta?

Si. Su UNICA Veneto è possibile ricaricare contemporaneamente biglietti e Carnet di una stessa tratta.

30 - Possono viaggiare più persone insieme al titolare di una card UNICA Veneto con un Carnet?

Si. Il titolare di UNICA Veneto deve essere presente durante il viaggio ed indicare quali passeggeri stanno viaggiando con lui.

31 - Quali titoli posso caricare in contemporanea su un Chip on Paper?

Su un titolo *Chip on Paper* si possono ricaricare solo biglietti di corsa semplice o carnet.

Su un titolo *Chip on Paper* è possibile ricaricare fino a un massimo di 32 biglietti anche contemporaneamente (Es. 2 carnet da 12 biglietti + 8 biglietti).

Una volta che è stato utilizzato il *Chip on Paper* lo stesso può essere ricaricato con un nuovo biglietto di corsa semplice o carnet anche di tratta diversa dall'ultimo ricaricato. Sul *Chip on Paper* è dunque possibile

cambiare tipologia di articolo esclusivamente dopo aver consumato tutti i titoli precedentemente acquistati.

Allo stato attuale i *Chip on Paper* sono attivi solo sul servizio urbano di Belluno.

32 - Perché la mail è un campo obbligatorio per la richiesta di Unica Veneto?

- la mail attiva Unica Veneto anche come Carta Freccia per la raccolta punti Trenitalia, viceversa non si può aderire al programma.
- la mail consente di fare gli acquisti online degli abbonamenti Dolomiti Bus. Progressivamente l'offerta di titoli di viaggio acquistabili online sarà ampliata, sarà infatti possibile acquistare on line quasi tutte le tipologie di abbonamento, con esclusione degli abbonamenti agevolati per i quali è necessario rivolgersi direttamente alle biglietterie Dolomiti Bus.
- se il cliente non vuole ricevere offerte commerciali occorre non dare il secondo consenso