

Quanti giorni occorrono per ottenere il rimborso Covid?

Secondo le disposizioni regionali possono occorrere fino a 30 gg per evadere la pratica di rimborso Covid. Normalmente una volta completata la richiesta, ovvero dopo aver compilato il form online e inviata l'autocertificazione con documento di identità e ricevuta quindi mail di conferma dell'avvenuta presa in carico, il rimborso sarà disponibile dopo indicativamente 7/10 giorni. Nei casi per cui è prevista che la richiesta debba essere effettuata presso Infopoint ([pagina rimborsi](#)), ricorda di preparare l'autocertificazione con copia del titolo di viaggio e della carta di identità prima di recarti all'Infopoint, il rimborso ti verrà rilasciato immediatamente.

Ricorda: se ti sei appena registrato all'app, lascia passare 24 ore prima di iniziare la procedura online e compilare il form.

Ho fatto la richiesta da più di 10 giorni fa e non ho ancora ricevuto il rimborso Covid, cosa devo fare?

1. Controlla innanzitutto di essere tra i soggetti che non sono esclusi dalla procedura online (link)
2. Se hai iniziato la procedura online e stai aspettando una mail per poter continuare, controlla che non sia nello spam / posta indesiderata
3. Se hai iniziato la procedura online e hai ricevuto una mail per poter continuare: rispondi a quella mail seguendo le istruzioni indicate
4. Controlla di esserti registrato all'APP con le stesse credenziali (indirizzo email, nome e cognome) che hai usato per la richiesta del rimborso. Controlla il numero di tessera che hai inserito nella richiesta: deve essere il n. di tessera relativo all'abbonamento su cui avevi chiesto il rimborso. Se nel frattempo hai rinnovato la tessera inviaci una segnalazione usando l'apposito form Richiesta Informazioni disponibile sul sito, entro 24 ore il rimborso sarà reso disponibile su APP
5. Solo per le richieste inviate a partire dal 21.9: controlla di aver seguito i passi indicati nella mail di conferma del rimborso, accedendo al portale e scegli se ricevere lo sconto sull'abbonamento o il borsellino per l'acquisto di mensili e/o biglietti

Se hai controllato puntualmente e risulta tutto corretto, inviaci una segnalazione usando l'apposito form Richiesta Informazioni disponibile sul sito

Come posso utilizzare il rimborso Covid?

Il rimborso potrà essere utilizzato unicamente per acquisto tramite APP Autoguidovie di:

- nuovo titolo di viaggio equivalente a quello per cui si è chiesto il rimborso al netto dell'importo del rimborso spettante o in alternativa
- borsellino, pari all'importo del rimborso, per acquistare abbonamenti mensili o biglietti
- nei casi di rimborso presso Infopoint, mensili/settimanali per il valore equivalente al rimborso

E' IMPORTANTE SCARICARE LA VERSIONE AGGIORNATA DELL'APP AUTOGUIDOVIE, IN PARTICOLARE PER FRUIRE DEL BORSELLINO

Come viene calcolato il valore del rimborso Covid?

In accordo alle disposizioni regionali il rimborso è pari a 1 /N (se l'abbonamento da rimborsare era valido a marzo o aprile 2020) o 2/N (se valido a marzo e aprile 2020) del costo effettivamente sostenuto dal titolare

dell'abbonamento per cui si presenta la richiesta di rimborso (dove N è il numero di mesi di validità dell'abbonamento).

Avevo un abbonamento rateizzato per l'AS 20/21 Pavese e avevo pagato la rata di marzo? Come posso accedere al rimborso Covid?

La sottoscrizione del nuovo piano rateizzato su App prevede in automatico il riconoscimento della gratuità sulla rata di Aprile 2021.