

COME EFFETTUARE LA RICHIESTA DI RIMBORSO ONLINE

Il rimborso può essere richiesto fino al 31 ottobre 2020

Il **rimborso** richiesto con la procedura **online** può essere usato solo per l'acquisto di:

- un **nuovo titolo equivalente** a quello per cui si chiede il rimborso, scontato dell'importo del rimborso stesso;
- **biglietti o abbonamenti mensili**, tramite un **borsellino** presente nell'app Autoguidovie di valore pari all'importo del rimborso.



- 1) **Registrati** nell'app Autoguidovie. È **obbligatorio** usare la **stessa mail** con cui si compilerà la richiesta di rimborso;
- 2) Dopo 24 ore, **compila**, con i **dati del titolare dell'abbonamento**, il **form online** (usando Google Chrome) per ciascun titolo di viaggio associato ad una specifica tessera. Ci sono **3 tipi di form**:
 - Per semestrale o annuale studenti 2019/2020;
 - Per abbonamenti mensili marzo 2020;
 - Per tutti gli altri titoli di viaggio.
- 3) **Scarica la dichiarazione sostitutiva**, compiala con i dati di riepilogo presenti nella mail ricevuta dopo la compilazione del form e firmala;
- 4) **Rispondi** alla stessa mail, **senza modificare l'oggetto**, allegando la **dichiarazione** e una copia del **documento** d'identità; riceverai poi una mail automatica di risposta per la presa in carico.

Se la tua richiesta verrà approvata, riceverai una **mail con il link al sito per riscattare il tuo rimborso** (vedi prossima pagina). Ricorda che il **rimborso non è trasferibile** e i **dati** devono essere quelli del **titolare dell'abbonamento**.

In fondo al documento trovi le istruzioni per la richiesta OFFLINE.

Riscatta il voucher

1



Collegati al sito cliccando [qui](#) ed inserisci l'email e la password che utilizzi su app Autoguidovie

2



Clicca su **Nuova richiesta**

3



Inserisci i dati che hai usato nella richiesta per il rimborso:

- il **codice tessera**,
- il **codice abbonamento**,

Scegli la **modalità di utilizzo** che preferisci fra **Abbonamento scontato** e **Borsellino in app** e poi clicca su **Invia richiesta**

4



Successivamente troverai il riepilogo dei tuoi dati

Converti il voucher in credito nel borsellino

Dal **19 ottobre** 2020 è possibile convertire l'importo del proprio voucher rimborso Covid in una somma disponibile sul proprio borsellino elettronico nell'App Autoguidovie.

Quota modifica è disponibile **solo per chi non ha già utilizzato il voucher**.

È necessario **collegarsi al sito** utilizzato per il riscatto del rimborso (vedi pagina precedente) ed **accedere** con le proprie credenziali.

Procedere poi come segue:

1



Autoguidovie
Guidati da te.

Gentile utente, questa è la procedura per riscattare il rimborso Covid relativo all'abbonamento non usufruito per via dell'emergenza COVID - 19. La procedura ti dà la possibilità di riscattare tutti gli abbonamenti per i quali è stata presentata e approvata richiesta mediante l'apposito form sul sito di Autoguidovie, utilizzando i dati dell'abbonamento ricevuti via email

NUOVA RICHIESTA

Elenco richieste effettuate

Data e ora richiesta	Codice tessera	Codice abbonamento	Modalità di riscatto	Importo voucher	Stato
16/10/2020 16:00	10	340/XXX	Abbonamento scontato	€68.52	✓ 

Se è **modificabile**, vedrai l'icona di una matita accanto alla tua richiesta.

Clicca sull'icona per procedere.

2



Autoguidovie
Guidati da te.

Modifica richiesta rimborso

Codice tessera
1011897

Codice abbonamento
102/38308

Nuova modalità di utilizzo

Abbonamento scontato **Borsellino in App**

Annulla **Invia richiesta**

Vedrai i dati relativi alla tua richiesta di rimborso e potrai cliccare su **Borsellino in app** per cambiare la modalità di utilizzo del rimborso.

Seleziona poi **Invia richiesta** per completare la procedura.

3



Autoguidovie
Guidati da te.

Riepilogo richiesta

Data e ora richiesta	21/10/2020 16:53
Codice tessera	1011897
Codice abbonamento	102/38308
Modalità di riscatto	Borsellino in App
Importo voucher	€49.52

Torna alla home

Successivamente troverai il riepilogo dei tuoi dati, compresa la **modalità di riscatto**.

Acquista con l'app Autoguidovie

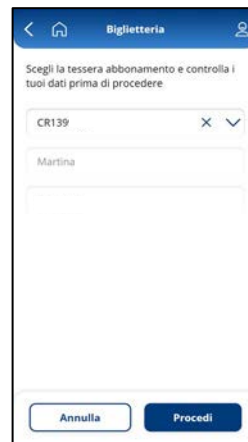
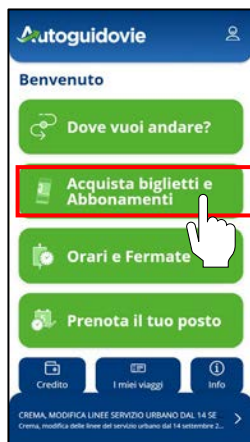
1 Controlla il tuo account

I tuoi dati (nome, cognome, email) devono **corrispondere esattamente** a quelli dell'utenza per cui hai inviato la **richiesta** di rimborso



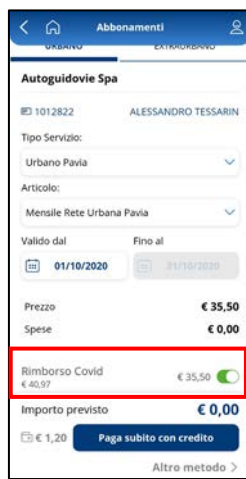
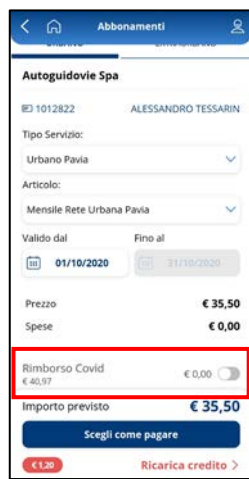
2 Registra la tessera

Registra la tua tessera in app: dalla home, clicca su *Acquista biglietti e abbonamenti* e scegli l'area che ti interessa. Seleziona *Abbonamenti*, inserisci i dati necessari e conferma. **Devono corrispondere** con quelli indicati nella **richiesta di rimborso**



3 Acquista biglietti o abbonamenti

Una volta associata la tessera, potrai acquistare biglietti o abbonamenti mensili usando l'importo che ti è stato riconosciuto. **Attiva il bonus** cliccando sul bottone bianco accanto a *Rimborso Covid* e trascinandolo verso destra



COME EFFETTUARE LA RICHIESTA DI RIMBORSO OFFLINE

Il rimborso può essere richiesto fino al 31 ottobre 2020

Le categorie di clienti possessori dei titoli di viaggio Autoguidovie di seguito elencati **non devono effettuare la procedura di richiesta online**, ma utilizzare i canali indicati.

Rivolgersi all'**Infopoint di riferimento** per i seguenti titoli:

- **Mensili Pavia cartacei** (stampati su carta rosa)
- **Mensili, semestrali, annuali di Paderno Dugnano**
- **Semestrali Scuolabus Voghera**
- **Mensili e annuali lo Viaggio Ovunque in Famiglia** sconto 20%
- **Mensili lo Viaggio Ovunque in Lombardia e lo Viaggio in Provincia di Cremona e Pavia** (con piva Autoguidovie)

Rivolgersi al gestore del servizio per gli abbonamenti integrati:

- **Annuali studenti Linea M Bergamo Crema:** SAB/ARRIVA
- **Annuali studenti linea z405 per Treviglio e Caravaggio:** SAI
- **Abbonamenti STIBM integrati milanesi:** ATM

Ai possessori di **abbonamento extraurbano studente rateizzato 19/20 Pavia**, che avevano già pagato la rata di marzo 2020, con la sottoscrizione del nuovo piano rateizzato su APP sarà riconosciuta la **gratuità della rata di aprile 2021**.

Il **rimborso richiesto tramite procedura offline** potrà essere utilizzato per acquisto di:

- **nuovo titolo di viaggio equivalente** a quello per cui si è chiesto il rimborso al netto dell'importo del rimborso a lui spettante o in alternativa.
- **mensili per il valore equivalente al rimborso** (non è quindi possibile attivare borsellino).