

## COME e QUANDO richiedere un rimborso

Se necessario, acquista i titoli di viaggio sostitutivi e compila il modulo web che trovi nei siti aziendali [www.actv.it](http://www.actv.it) e [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) nella sezione "Servizi al cliente – richiesta di rimborso".

N.B. per tutte le richieste di rimborso è necessario conservare i titoli di viaggio (originali e sostitutivi), nonché le relative ricevute di vendita.

## When and How to Claim a Refund

Purchase replacement tickets - if necessary - and complete the web form available on the company websites [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) or [www.actv.it](http://www.actv.it) under Customer Services - Refund Request Form.

Please note: for all refund requests, both original and replacement tickets and the corresponding sales receipts must be retained.



### Linea 17

#### Prenotazione on line corsa di linea 17

Hai pre-acquistato on line la corsa di nave traghetto (ferry-boat di linea 17) e non hai correttamente indicato:

- la dimensione dell'auto
- la fermata di partenza
- la targa dell'auto

Riacquista allo sportello del punto vendita Venezia Unica di Tronchetto o Lido S. Nicolò il titolo di viaggio corretto comprensivo della prenotazione e compila on line la tua richiesta di rimborso allegando copia della prenotazione errata e copia del biglietto (in caso di corsa singola) o dei biglietti (in caso di andata e ritorno) con la relativa ricevuta di vendita.

Ulteriori informazioni le trovi nella sezione Servizi al Cliente - Prenotazioni - Regolamento Prenotazioni on line del ferry-boat.

#### Online booking of Route 17

You have pre-purchased a ferry boat ticket online (route 17) and have not correctly specified:

- vehicle dimensions
- the starting point
- the vehicle licence plate

Purchase the correct ticket and booking from the Venezia Unica point of sale at Tronchetto or Lido S. Nicolò and submit your refund request online, attaching a copy of the incorrect booking and a copy of the ticket (in the case of a single trip) or tickets (in the case of a return trip) with the corresponding sales receipt.

Additional information can be found in the section Customer Services - Bookings - Regulations for online Ferry-boat bookings.



#### Biglietteria automatica

• Se durante l'acquisto di titoli di viaggio **l'emittitrice automatica non eroga il titolo di viaggio richiesto**, riacquista lo stesso tipo di biglietto tramite altri canali di vendita (punti vendita Venezia Unica, rivenditori autorizzati e AVM Venezia Official App) e allega alla richiesta di rimborso la copia fronte-retro del biglietto riacquistato unitamente alla ricevuta di vendita. N.B.: se la tua intenzione era quella di ricaricare una tessera Venezia Unica, verifica prima di non aver cliccato su "acquista titoli" anziché su "ricarica tessera", in questo caso i titoli selezionati sono stati correttamente emessi e non sarà possibile richiederne il rimborso.

• Se **l'emittitrice automatica eroga una quantità inferiore di titoli di viaggio rispetto a quelli richiesti**, riacquista i titoli mancanti tramite altri canali di vendita (punti vendita Venezia Unica, rivenditori autorizzati e AVM Venezia Official App) e allega alla richiesta di rimborso sia la ricevuta rilasciata dall'emittitrice, sia la ricevuta di acquisto dei biglietti sostitutivi (devono essere della stessa tipologia).

• Se **l'emittitrice automatica non eroga il resto e rilascia la ricevuta di mancato resto**, consegna la ricevuta di mancato resto presso i punti vendita Venezia Unica di Mestre Centro, Tronchetto, Piazzale Roma, Lido SME, Rialto C/D, Ferrovia A/B e San Marco-San Zaccaria E/F e riceverai l'importo spettante.

• Se **l'emittitrice automatica non eroga né il resto né la ricevuta di mancato resto e il pagamento è stato effettuato in contanti**, indica in modo dettagliato nella richiesta di rimborso il taglio delle monete e delle banconote inserite, avendo cura di specificare anche il luogo (ad esempio l'approdo) dove è posizionata la macchina e data/orario della transazione. **Nel caso il pagamento sia avvenuto a mezzo carta**, alla richiesta di rimborso allega la ricevuta di pagamento pos rilasciata dall'emittitrice o copia dell'estratto conto dettagliato della carta utilizzata (devono risultare la data e la fascia oraria della transazione).

• Se **non riesci a ritirare presso l'emittitrice automatica i biglietti del tuo voucher Venezia Unica perché risulta essere già stato ritirato**, riacquista i titoli di viaggio tramite altri canali di vendita (punti vendita Venezia Unica, rivenditori autorizzati e AVM Venezia Official App) e allega alla richiesta di rimborso copia del voucher acquistato su Venezia Unica e copia fronte-retro dei titoli di viaggio sostitutivi acquistati unitamente alla ricevuta di vendita (verranno rimborsati i biglietti sostitutivi).

#### Self-service ticket machine

• **If the self-service ticket machine does not issue the requested ticket**, purchase the same ticket again through other sales channels (Venezia Unica points of sale, authorised retailers, or the AVM Venezia Official App) and enclose a double-sided copy of the ticket together with the sales receipt with the refund request. Please note: if the intention was to top up or recharge a Venezia Unica card, first check that you have not clicked on "purchase tickets" instead of "recharge card". Should this be the case, then the selected tickets have been correctly issued and it will not be possible to apply for a refund.

• **If the self-service ticket machine issues fewer tickets than those requested**, buy back the missing tickets through other sales channels (Venezia Unica points of sale, authorised retailers, or the AVM Venezia Official App) and attach the receipt issued by the ticket machine and the receipt for the purchase of the replacement tickets (they must be of the same type) with the refund request

• **If the self-service ticket machine does not give change and issues a no-change receipt**, take the no-change receipt to the Venezia Unica points of sale in Mestre Centro, Tronchetto, Piazzale Roma, Lido SME, Rialto C/D, Ferrovia A/B, or San Marco-San Zaccaria E/F and the amount due will be refunded.

• **If the self-service ticket machine does not issue change or a receipt for no change and the payment was made in cash**, give details of the coins and/or banknotes that were used in the machine on your refund request, making sure that details of the place (e.g. the stop) where the machine is located and the date/time of the transaction are also given. If payment was made by card, attach a receipt of the card payment issued by the self-service ticket machine or a detailed statement copy of the card that was used with the refund request (the date and time of the transaction must be indicated).

• **If you are unable to collect your Venezia Unica voucher tickets from the self-service ticket machine because they have already been collected**, repurchase the tickets through other sales channels (Venezia Unica points of sale, authorised retailers, or the AVM Venezia Official App) and enclose a copy of the voucher purchased on Venezia Unica and a double-sided copy of the replacement tickets you have purchased along with the sales receipt with your refund request (replacement tickets will be refunded).



#### AVM Venezia Official App

- Per malfunzionamenti dell'App è necessario contattare tempestivamente l'assistenza compilando il form reperibile all'interno della sezione PROFILLO (icona in alto a destra).
- In caso di malfunzionamento o mancata visualizzazione del titolo in App è necessario acquistare un titolo sostitutivo della stessa tipologia e allegare alla richiesta di rimborso copia fronte-retro del biglietto unitamente alla ricevuta di acquisto.

#### AVM Venezia Official App

- In the event of App malfunctions, please contact customer support as soon as possible by completing the form available in the PROFILE section (icon in the top right-hand corner).
- Should there be a malfunction or the ticket is not displayed in the App, purchase a replacement ticket of the same type and attach a double-sided copy of the ticket along with the purchase receipt to the refund request.



#### Titolo di viaggio su supporto cartaceo

In caso di supporto non più funzionante **la sostituzione** avviene direttamente nel punto vendita Venezia Unica (non presso i rivenditori autorizzati), solo se il biglietto è accompagnato dalla sua ricevuta di acquisto.

Se non riesci a recarti di persona presso un nostro punto vendita, allega alla richiesta di rimborso copia fronte-retro del biglietto unitamente alla ricevuta di vendita.

#### Contactless ticket

If the contactless paper ticket no longer works, **a replacement** is provided directly by the Venezia Unica point of sale (not by an authorised retailer), but only if the ticket is handed over with its corresponding sales receipt.

If you are unable to come in person to one of our sales outlets, please enclose a double-sided copy of the ticket along with the sales receipt with your refund request.



#### Abbonamento Over 75 Rete Unica 50%

Hai diritto all'abbonamento annuale Rete Unica Over75 50%

Over 75 passes are valid **from 01/02 of the current year to 31/01 of the following year, in accordance with the ISEE certification required for issue**. Se acquisti l'abbonamento successivamente al 20 febbraio (con validità a partire da marzo) hai la possibilità di richiedere il rimborso della/e mensilità non caricata/e allegando alla richiesta di rimborso copia della ricevuta di acquisto e indicando il numero Seriale della tessera Venezia Unica.

Ti ricordiamo che nella Carta della Mobilità pubblicata nei siti aziendali [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it) trovi maggiori informazioni sulle casistiche per le quali è previsto il rimborso.

#### Over 75 Rete Unica 50% Membership

Are you entitled to the Rete Unica Over 75 50% one-year membership?

Over 75 passes are valid **from 01/02 of the current year to 31/01 of the following year, in accordance with the ISEE certification required for issue**. If you purchase a pass after February 20 (i.e. valid from March) you can request a refund of the unchanged monthly fee(s) by attaching a copy of the purchase receipt, indicating the serial number of the Venezia Unica card to the refund request

Please note that in the Mobility Charter published on the company websites [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) and [www.actv.it](http://www.actv.it) more information is provided on specific cases for which refunds are available.



#### Oggetti Rinvenuti

In caso di smarrimento di oggetti nei mezzi di trasporto pubblico Actv o nelle pertinenze aziendali, e di eventuale ritrovamento da parte del nostro personale, tali oggetti vengono convogliati nella sede di Mestre – Via Martiri della Libertà n. 396. Per verificare l'effettivo ritrovamento ed eseguire successivamente il ritiro è necessario compilare il form che trovi nei siti web aziendali [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) e [www.actv.it](http://www.actv.it) alla sezione Servizi al Cliente – Oggetti Rinvenuti.

#### Lost Property

If any lost property is found by our staff on any Actv public transport or premises, it will be taken to the Mestre office in Via Martiri della Libertà, Mestre. To check whether or not an item has actually been found and to arrange its collection, please complete the form available on the company websites [www.avmspa.it](http://www.avmspa.it) or [www.actv.it](http://www.actv.it) in the section Customer Services – Lost Property