

# INDENNIZZI AUTOMATICI IN CASO DI RITARDATA RISPOSTA AL RECLAMO

Nei casi in cui la Società riscontra un reclamo in ritardo, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura del:

- **10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;**
- **20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.**

Per i titolari di abbonamento l'indennizzo è calcolato, nelle percentuali sopra specificate, rispetto alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento.

Per ottenere il risarcimento l'utente dovrà inoltrare una richiesta formale riproponendo l'istanza già inviata avendo cura di evidenziare la data di presentazione del reclamo riscontrato in ritardo.

Le modalità di invio della richiesta di indennizzo, restano quelle indicate nella pagina "Rimborsi e Indennizzi".

In caso di invio tramite Servizio Postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

La richiesta può essere inoltrata anche compilando l'apposito **MODULO DI RICHIESTA INDENNIZZI**

**LINK:** [https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo\\_indennizzi\\_2024.pdf](https://ferrovieappulolucane.it/docs/modulo_indennizzi_2024.pdf)

**LINK:** [https://ferrovieappulolucane.it/docs/REIMBURSEMENTS\\_FORM.pdf](https://ferrovieappulolucane.it/docs/REIMBURSEMENTS_FORM.pdf)

Dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, la Società procederà alla liquidazione dell'indennizzo secondo le modalità indicate dall'utente, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della richiesta stessa.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento dell'indennizzo.

## **Il diritto all'indennizzo non è riconosciuto:**

- ai possessori di biglietti gratuiti;
- ai possessori di biglietti e abbonamenti a tariffa promozionale;
- agli utenti che non hanno trasmesso il reclamo, oggetto dell'indennizzo, con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti nella pagina "Rimborsi e Indennizzi";
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- se all'utente è stato già corrisposto un indennizzo relativamente ad un reclamo avente per oggetto il medesimo viaggio.

