

RIMBORSI PER MANCATA EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Come disciplinato dal **Regolamento CE N.1371/2007**, in caso di servizi irregolari, per cause di inadempienze attribuibili alle Ferrovie Appulo Lucane srl, per cui sia prevedibile un ritardo in arrivo alla destinazione finale del viaggio superiore a 60 minuti, il Cliente può ottenere il rimborso del costo del biglietto acquistato:

- per la parte di viaggio non ancora effettuata;
- per l'intero viaggio qualora il Cliente non intenda iniziare il viaggio;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione al programma iniziale.

Per ottenere il rimborso del biglietto di corsa semplice deve risultare obliterato in partenza non prima di 15 minuti dall'inizio della perturbazione che ha causato il disservizio e non oltre l'orario in cui la stessa termina.

Per i titolari di abbonamento il rimborso è pari al rateo della quota giornaliera rispetto al costo dell'abbonamento.

Per ottenere il rimborso del biglietto acquistato e non utilizzato, per le suddette ragioni, il Cliente, entro le 48 ore successive all'evento che ha generato la richiesta di rimborso, dovrà inviare formale richiesta con le modalità indicate nella pagina "**Rimborsi e Indennizzi**", allegando scansione del titolo di viaggio; in caso di biglietto acquistato on line o tramite App, deve essere indicato il numero identificativo del biglietto, la data e l'ora di acquisto del titolo di viaggio. Inoltre, il Cliente dovrà dichiarare: giorno, luogo, ora e linea oggetto del mancato servizio.

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta di rimborso, dopo aver proceduto alle ulteriori verifiche ed accettata la richiesta, l'Azienda invierà una comunicazione al Cliente per informarlo sul diritto al rimborso e le modalità del rimborso stesso.

La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Non è prevista alcuna forma di rimborso:

- per servizi saltati o irregolari per cause di forza maggiore, come ad esempio calamità naturali, eventi atmosferici, imprevisti del veicolo, scioperi e, comunque, per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda;
- se il suo importo risulta inferiore ai 4 Euro;
- in caso di furto, smarrimento, deterioramento del biglietto e in caso di mancato utilizzo dipendente da fatto proprio del Cliente;
- per i biglietti e gli abbonamenti a tariffa promozionale.

