



COME e QUANDO richiedere un rimborso

Per effettuare una richiesta di rimborso è necessario compilare il modulo web che trovi nei siti aziendali www.avmspa.it e www.actv.it nella sezione “Servizi al Cliente – Richiesta di Rimborso” allegando la documentazione in tuo possesso.

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

Per maggiori informazioni consulta la Carta della Mobilità e le Condizioni Generali di Trasporto.

HOW and WHEN to request a refund

To request a refund, fill out the online form available on the company websites www.avmspa.it and www.actv.it, in the section “Customer Services – Refund Request”, attaching the documentation in your possession.

Note: for all refund requests, it is necessary to keep the travel tickets (both original and replacement), along with the related sales receipts.

For more information, please refer to the Mobility Charter and the General Conditions of Transport.



AVM Venezia Official App

Per malfunzionamenti dell'App è NECESSARIO contattare tempestivamente l'assistenza compilando il form reperibile all'interno della sezione PROFILO (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.



Biglietto su supporto elettronico (chip on paper)

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 (chip on paper)

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%

Gli abbonamenti over 75 hanno validità **dal 01/02 dell'anno in corso al 31/01 dell'anno successivo, coerentemente con la certificazione ISEE necessaria per il rilascio**. 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 e www.actv.it trovi maggiori informazioni sulle casistiche per le quali è previsto il rimborso.



Prenotazione on line corsa di linea 17

Se 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

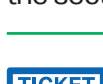
riacquista allo sportello del punto vendita Venezia Unica di Tronchetto o Lido S. Nicolò il titolo di viaggio corretto comprensivo della commissione e compila on line la tua richiesta di rimborso allegando copia della prenotazione errata e copia del biglietto (in caso di corsa singola) o dei biglietti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

If you 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 commission charges 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 (TVM)

Se l'emittitrice automatica:

- **non eroga il titolo di viaggio richiesto**, riacquista lo stesso tipo di biglietto (anche tramite altri canali di vendita) 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.
- **eroga una quantità inferiore di titoli di viaggio rispetto a quelli richiesti**, riacquista i titoli mancanti (anche tramite altri canali di vendita) 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).
- **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.
- **non eroga né il resto né la ricevuta di mancato resto e il pagamento è stato effettuato in contanti**, nella richiesta di rimborso indica in modo dettagliato il taglio delle banconote inserite, la tipologia di biglietti acquistati, l'approdo o fermata dove è posizionata la TVM e la data/ora 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 (anche tramite altri canali di vendita) 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.

Self-service ticket machine (TVM)

If the self-service ticket machine:

- **does not issue the requested travel ticket**, purchase the same type of ticket again (including through other sales channels) and attach a front-and-back copy of the re-purchased ticket to your refund request, along with the sales receipt. Note: if you intended to top up a Venezia Unica card, first check that you did not click on “purchase tickets” instead of “top up card”; in that case, the selected tickets were correctly issued and cannot be refunded.
- **issues fewer transport tickets than requested**, purchase the missing tickets (including through other sales channels) and attach both the receipt issued by the self-service ticket machine and the receipt for the replacement tickets to your refund request (the tickets must be for the same type of transport service).
- **does not provide change but issues a “no change given” receipt**, take that receipt to one of the following Venezia Unica ticket points: Mestre Centro, Tronchetto, Piazzale Roma, Lido SME, Rialto C/D, Ferrovia A/B, or San Marco-San Zaccaria E/F. Please provide and receive the amount owed.
- **does not provide change and does not issue a “no change given” receipt, and the payment was made in cash**, clearly state in your refund request the denominations of the banknotes inserted, the type of tickets purchased, the waterbus stop or station where the self-service ticket machine is located, and the date/time of the transaction. If the payment was completed by card, attach the POS payment receipt issued by the self-service ticket machine or a copy of the detailed bank statement for the card used (the transaction date and time range must be visible).

If you are unable to collect the tickets for your Venezia Unica voucher from the Self-service ticket machine because they appear to have already been collected, purchase the travel tickets again (including through other sales channels) and attach to your refund request a copy of the voucher purchased on Venezia Unica, along with a front-and-back copy of the replacement travel tickets and their related sales receipt.



EMV – Pagamento con carte di pagamento Contacless sulle validatrici

In caso di addebiti non riconosciuti o non corretti, è possibile compilare il form disponibile sui siti aziendali www.avmspa.it e www.actv.it, indicando le prime 6 e le ultime 4 cifre della carta fisica utilizzata oppure solo le ultime 4 cifre se si tratta di una carta registrata in un wallet.

EMV – Contactless payment with payment cards on validator machines

If you are charged an unrecognised or incorrect amount, please fill out the form on the official corporate websites www.avmspa.it and www.actv.it. Please include the first 6 and last 4 digits of the physical card used, or just the last 4 digits if the card is stored in a digital wallet.



Chat&Go® by muoversivenezia - Whatsapp

In caso di mancata ricezione del QRcode su WhatsApp, riacquista i titoli desiderati (anche tramite altri canali di vendita) e compila il form “Richiesta di Rimborso” disponibile sui siti aziendali www.avmspa.it e www.actv.it.

Chat&Go® by muoversivenezia - WhatsApp

If you do not receive the QR code via WhatsApp, purchase the tickets you wish to purchase again (also through other sales channels) and fill out the “Refund Request” form available on the official corporate websites www.avmspa.it and www.actv.it.