

	Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5	
	Contratto di servizio Allegato 17 – SNL Orta Formule di rimborso dei titoli di viaggio	

Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5

Contratto di Servizio

ALLEGATO 17 – SNL ORTA – Formule di rimborso dei titoli di viaggio

L'allegato è redatto sulla base della documentazione fornita dall'OE che qui si intende integralmente richiamata.

I contenuti dell'allegato sono oggetto di aggiornamento annuale secondo le modalità previste dal Contratto di Servizio. In particolare, durante la redazione e l'approvazione della Relazione Annuale (cfr. Art. 27 del CdS) avverrà la verifica dell'attuazione di quanto previsto, delle attività svolte dall'OE. e l'eventuale individuazione di ulteriori azioni da attivare l'anno successivo.

	<i>Concessione in affidamento diretto ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4 del Regolamento (CE) n. 1370/2007 del servizio di navigazione del Lago d'Orta – CIG 78191907B5</i>	
	Contratto di servizio Allegato 17 – SNL Orta Formule di rimborso dei titoli di viaggio	

OBIETTIVI

L'OE si impegna ad offrire agli utenti modalità di rimborso e di emissione di duplicati dei titoli di viaggio.

CRONOPROGRAMMA E MODALITÀ DI ATTUAZIONE

Fin dall'inizio del servizio sarà possibile per gli utenti richiedere il rimborso nei casi specificati all'art. 24 comma 1 del presente contratto, secondo le modalità di seguito descritte:

- Il reclamo con richiesta di rimborso deve essere inoltrato, entro 48 ore dall'evento, mezzo email all'indirizzo info@navigazionelagodorta.it o mezzo posta ordinaria all'indirizzo Via Curotti 36 - 28887 Omegna (VB), in questo caso farà fede la data del timbro postale. Nel presentare il reclamo l'utente dovrà fornire le proprie generalità (nome, cognome, data e luogo di nascita, indirizzo, telefono, ecc), il giorno, fermata, ora e numero di linea e tipologia del disservizio (ritardo oltre i 30 minuti, fermata non eseguita, corsa non effettuata) e ogni altra informazione utile a gestire il reclamo e l'eventuale rimborso.
- Il rimborso avverrà tramite bonifico bancario, altre piattaforme di pagamento online o in contanti.

Le casistiche che danno diritto al rimborso del titolo di viaggio e le modalità con cui richiederlo e con cui viene erogato sono descritte all'interno della carta della qualità dei servizi di navigazione.

MONITORAGGIO

A dimostrazione dell'attuazione di quanto previsto dall'art. 24, l'OE riporterà all'interno della Relazione Annuale, un resoconto delle attività condotte, degli obiettivi raggiunti, delle eventuali criticità monitorate e delle proposte migliorative da attuare. L'efficacia delle azioni intraprese dovranno essere descritte anche attraverso l'uso di appositi indicatori.

Il mancato rispetto del cronoprogramma può comportare l'applicazione delle penali secondo quanto previsto dall'art. 56 del presente contratto.