

BONUS

NORME GENERALI

L'INDENNIZZO PREVISTO DAL CONTRATTO DI SERVIZIO SCATTA QUANDO L'INDICE DI AFFIDABILITÀ SUPERA IL VALORE SOGLIA DEL 4,15%

Il bonus è una forma di indennizzo monetario riconosciuto agli utenti del servizio regionale nel caso in cui LeNORD e Trenitalia non rispettino un certo standard di affidabilità definito da un "valore soglia" superando il quale scatta l'obbligo di risarcimento. Per LeNORD tale valore è attualmente del 4,15%.

Mensilmente, perciò, per ciascuna direttrice vengono calcolati i minuti di ritardo superiori ai 5 accumulati dalle singole corse più quelli delle corse totalmente soppresse e rapportati con la durata prevista da orario di tutte le corse di quella linea; se il valore che ne risulta supera il 4,15% scatta il bonus su quel mese per gli abbonati LeNORD della linea.

COME VIENE RICONOSCIUTO

- **Automaticamente, per gli abbonamenti mensili ordinari e TrenoMilano:** la riduzione, pari al 20% del valore dell'abbonamento, viene applicata automaticamente all'acquisto dell'abbonamento del terzo mese successivo a quello per il quale è stato superato il valore soglia.
- **Su richiesta, per gli abbonamenti annuali, a più direttrici, integrati LeNORD/Trenitalia:** in questi casi, l'abbonato deve chiedere il riconoscimento del bonus compilando il modulo di rimborso disponibile nelle biglietterie e allegando l'abbonamento (annuale o relativo al mese in cui è scattato il bonus) in originale. La richiesta può essere presentata a partire dal 3° mese successivo a quello per il quale è scattato il bonus (o alla scadenza dell'abbonamento annuale) e fino a tutto il 5° mese successivo. LeNORD provvederanno all'erogazione del bonus con apposita comunicazione via posta.

Ricordiamo che:

- **per gli abbonamenti annuali** il valore del bonus è proporzionale al numero di mesi in cui è stato superato il valore soglia, fino al 10% del valore dell'abbonamento;
- **per gli abbonamenti a più direttrici LeNORD** il bonus è riconosciuto per la direttrice più lunga (numero di km);
- **per gli abbonamenti integrati LeNORD/Trenitalia** il bonus è riconosciuto esclusivamente per la direttrice LeNORD interessata.

PRENDERE VISIONE DELLA CARTA DELLA MOBILITÀ SUL SITO DI LENORD

PER MAGGIORI INFORMAZIONI

WWW.LENORD.IT

CUSTOMER CARE 199.151.152