

MEDIDAS COVID -19 ABONO TRANSPORTE

Se comunica que, con el objetivo de paliar los efectos del COVID-19, el Consejo de Administración de ATMV acordó en fechas 18/03/2020 y 17/04/2020 facilitar a los usuarios de títulos de coordinación o de integración propiedad de ATMV, las siguientes medidas:

- Ampliación del plazo inicial de 30 días de validez del abono transporte

Los títulos de abono transporte comprados desde el 1 de febrero que ya estuvieran activados o que se activen hasta la fecha que en su momento se decida en función de la evolución de la crisis sanitaria, podrán ser objeto de ampliación del plazo de 30 días de validez por un plazo adicional de 60 días a contar desde la fecha final de caducidad del abono transporte original.

Los usuarios deberán acudir a los puntos de venta de Logista (estancos, entre otros) o a la Oficina de Atención al Cliente en la estación de metro de Colón para que se les active la ampliación. En el caso de la Oficina de Colón solo una vez se vuelva a prestar atención presencial.

Asimismo, se podrá activar a través de la app de móvil transermobile para recargamobilis

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.transermobile.recargamobilis>

- Devolución del importe del abono transporte

Los usuarios tendrán derecho a la devolución del importe íntegro del abono transporte cuando el título haya sido comprado a partir del 1 de febrero y no se haya activado o, habiendo sido activado, solo hubiera sido utilizado el día de la activación y los 15 días siguientes.

La devolución se podrá realizar en la Oficina de atención al cliente de ATMV en la estación de Colón, una vez se vuelva a prestar atención presencial.

- Ampliación de la caducidad tarjeta personalizada

Los usuarios propietarios de tarjetas personalizadas que caduquen durante el periodo de alarma podrán aumentar su validez tres meses más previo paso por los puntos de venta de Logista (estancos, entre otros), validadoras de FGV o por la Oficina de Atención al Cliente en la estación de metro de Colón. Bastará con pasar la tarjeta por el lector para que la ampliación se produzca automáticamente.

- Gastos de envío gratuitos a domicilio de la tarjeta personalizada

Debido a que la oficina de atención al cliente de ATMV está cerrada al público, las solicitudes de personalización de tarjetas serán exclusivamente on line y, además, serán enviadas al usuario por correo con carácter gratuito, sin dar opción a su recogida presencial en la Oficina de Atención al Cliente en Colón u otros puntos de venta.