

# Guida al riscatto del voucher ATAC per il Giubileo degli Adolescenti in app MooneyGo.

Abbiamo preparato un manuale di istruzioni per guidarti nel riscatto del voucher ATAC in app MooneyGo. Consulta il manuale e in caso ti serva il nostro aiuto, puoi scriverci all'indirizzo email [assistenza@mooneygo.it](mailto:assistenza@mooneygo.it) o contattarci telefonicamente al numero 0719207000. In occasione dell'evento, il nostro supporto clienti sarà disponibile nei seguenti orari:

- **Venerdì 25 aprile:** dalle 08:00 alle 18:00
- **Sabato 26 aprile:** dalle 07:00 alle 19:00
- **Domenica 27 aprile:** dalle 08:00 alle 16:00

## Guida al riscatto del voucher

Se hai ricevuto un voucher per un titolo di viaggio valido 72 ore sui mezzi pubblici ATAC, segui questi semplici passaggi per riscattarlo e utilizzarlo tramite l'app MooneyGo. **Per procedere con il riscatto, è necessario essere registrati all'app.**

**NB: Effettua la procedura di riscatto del titolo direttamente dal telefono che verrà utilizzato per viaggiare.**

## Se non sei ancora registrato su MooneyGo:

- 1 Scarica l'app [MooneyGo](#) da Google Play o App Store
- 2 Clicca su registrati, segui la procedura di registrazione e crea il tuo account
- 3 Una volta registrato, segui i passaggi riportati di seguito

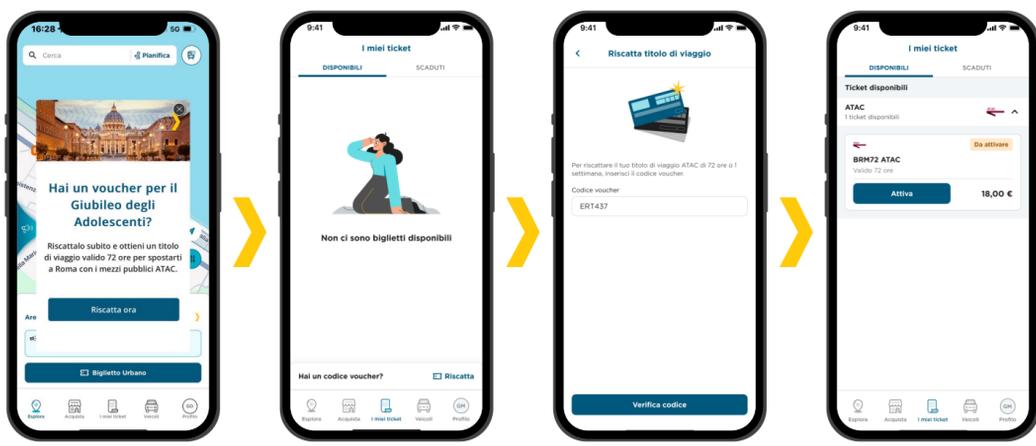
## Se sei già registrato su MooneyGo:

- 1 Entra in app e dal messaggio che ti appare, clicca su *Riscatta ora*
- 2 Clicca su bottone *Riscatta* nella sezione *I miei Ticket* e inserisci il codice voucher nel box *Codice voucher*
- 3 Se il codice è valido, troverai il titolo di viaggio nella sezione *I miei ticket*

**NB:** Ricorda di attivare il biglietto prima di salire a bordo: una volta attivato, partirà il timer delle 72 ore di validità.

### Non vedi il messaggio in app?

Vai nella sezione *I miei ticket* e clicca sul bottone *Riscatta* presente nella pagina e segui le istruzioni per completare la procedura.



## Hai bisogno di aiuto?

### Hai inserito il tuo codice voucher ma non visualizzi il tuo titolo ATAC nella sezione I miei ticket?

Per risolvere il problema, disinstalla e reinstalla l'app MooneyGo, quindi accedi utilizzando le tue credenziali. Una volta effettuato l'accesso, vai alla sezione *I miei ticket* e, nel messaggio relativo alla migrazione dei titoli, clicca su "CONFERMA".

Se, nonostante questi passaggi, il titolo continua a non essere visibile, ti invitiamo a inviare un'email all'indirizzo [assistenza@mooneygo.it](mailto:assistenza@mooneygo.it) con oggetto: "MANCATA VISUALIZZAZIONE TITOLI ATAC GIUBILEO ADOLESCENTI". In alternativa, è possibile contattare il servizio clienti anche telefonicamente al numero 071 9207000.

### Posso utilizzare il mio account MooneyGo per scaricare il voucher ATAC per mia figlia che parteciperà al Giubileo degli Adolescenti?

Se viaggiate insieme, è possibile utilizzare un solo account MooneyGo (ad esempio quello del genitore) e attivare singolarmente i titoli di viaggio. Tuttavia, **se tua/o figlia/o viaggerà da sola/o, è necessario creare un account personale a suo nome** per poter accedere e utilizzare correttamente i titoli.

### Cosa devo fare se compare il messaggio "Le credenziali di accesso ai sistemi ATAC sono errate"?

Se compare il messaggio "Le credenziali di accesso ai sistemi ATAC sono errate" è necessario contattare l'assistenza inviando un'email all'indirizzo [assistenza@mooneygo.it](mailto:assistenza@mooneygo.it) con oggetto:

"ACCOUNT DISALLINEATO ATAC GIUBILEO ADOLESCENTI". In alternativa, è possibile contattare il servizio clienti anche telefonicamente al numero 071 9207000.

### Cosa devo fare se compare il messaggio "Un altro utente ha usato questo dispositivo per acquistare i ticket ATAC"?

Per risolvere il problema, disinstalla e reinstalla l'app MooneyGo, quindi accedi utilizzando le tue credenziali. Una volta effettuato l'accesso, vai alla sezione *I miei ticket* e, nel messaggio relativo alla migrazione dei titoli, clicca su "CONFERMA".

Se, nonostante questi passaggi, il titolo continua a non essere visibile, ti invitiamo a inviare un'email all'indirizzo [assistenza@mooneygo.it](mailto:assistenza@mooneygo.it) con oggetto: "MANCATA VISUALIZZAZIONE TITOLI ATAC GIUBILEO ADOLESCENTI". In alternativa, è possibile contattare il servizio clienti anche telefonicamente al numero 071 9207000.