

Domande frequenti DICIOTTENNI – edizione nati nel 2001

(05 marzo 2020)

A. Domande frequenti diciottenni - Edizione nati nel 2001 → REGISTRAZIONE A 18APP

1. Cos'è il Bonus Cultura?

È un'iniziativa dedicata a promuovere la cultura fra i giovani. In particolare, il programma, destinato a chi ha compiuto 18 anni nel 2019, permette di ottenere 500€ da spendere in cinema, musica e concerti, eventi culturali, libri, musei, monumenti e parchi, teatro e danza, prodotti dell'editoria audiovisiva, corsi di musica, di teatro o di lingua straniera.

I ragazzi hanno tempo fino al 31 agosto 2020 per registrarsi all'iniziativa e fino al 28 febbraio 2021 per spendere il Bonus.

2. Cos'è 18app?

18app è un'applicazione web, raggiungibile su www.18app.italia.it, che permette di gestire il Bonus Cultura di 500€ riservato a tutti i residenti in Italia (in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità) che compiono i diciotto anni di età nell'anno 2019. È realizzata per:

- consentire agli esercenti di registrarsi al servizio ed offrire la vendita dei beni previsti dalla normativa ai diciottenni;
- consentire ai diciottenni di generare i buoni per l'acquisto dei beni offerti dagli esercenti registrati al servizio.

3. Chi può beneficiare del Bonus Cultura di 500€?

Tutti i residenti nel territorio nazionale (in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità) che hanno compiuto i diciotto anni di età nell'anno 2019.

4. Come mi registro a 18app?

Se sei nato nel 2001, puoi registrarti entro il 31 agosto 2020, seguendo i seguenti passaggi:

- a) entra nella homepage www.18app.italia.it, utilizzando le tue credenziali SPID, e autorizza l'accesso a 18app;
- b) conferma i tuoi dati visualizzati e accetta le condizioni d'uso;
- c) comparirà un messaggio di conferma dell'esito positivo della registrazione ad avvenuto completamento della procedura.

Una volta completata la registrazione, potrai visualizzare il tuo portafoglio e spendere il Bonus Cultura.

5. Non riesco a trovare 18app all'interno degli app store, come mai?

L'unica piattaforma ufficiale per registrarsi e utilizzare il Bonus è l'applicazione web consultabile all'indirizzo www.18app.italia.it. Non è disponibile, al momento, l'app ufficiale scaricabile sui marketplace.

6. Se non ho uno smartphone posso iscrivermi comunque a 18app utilizzando un computer, magari di una biblioteca pubblica?

Sì, è possibile iscriversi tramite qualsiasi computer o tablet collegati ad internet.

7. Ho dimenticato le mie credenziali di accesso, come posso fare?

Il recupero delle credenziali è previsto, ecco dove puoi effettuarlo [vedi sezione B - "Sistema Pubblico di Identità Digitale" domanda n° 10].

8. Posso usufruire del Bonus Cultura attraverso 18app senza avere una connessione ad Internet?

No, non è possibile. 18app è accessibile da tutti i dispositivi (PC, tablet, smartphone), ma occorre avere una connessione ad Internet.

9. Per spendere i buoni nei negozi online mi viene chiesto di effettuare una registrazione e indicare un metodo di pagamento valido per procedere/un documento d'identità/altro. Come mai?

Le procedure di registrazione nei negozi online non dipendono da 18app, sono a discrezione degli esercenti che partecipano all'iniziativa.

1. Cos'è SPID?

SPID (*Sistema Pubblico di Identità Digitale*) è la tua nuova identità digitale composta da credenziali (nome utente e password) che puoi richiedere dal giorno del tuo diciottesimo compleanno e che dovrai utilizzare tutte le volte che vorrai accedere a 18app.

Maggiori informazioni sul sito spid.gov.it

2. Perché devo avere delle credenziali SPID per poter accedere a 18app?

Perché dobbiamo essere sicuri che sei proprio tu a chiedere l'accesso in modo da permetterti di spendere in totale sicurezza il tuo Bonus Cultura. Le credenziali SPID che riceverai una volta fatta la richiesta sono uniche e potrai usarle soltanto tu.

3. Quali documenti mi servono per poter richiedere SPID?

Per richiedere e ottenere le tue credenziali SPID hai bisogno di: un documento di identità valido (carta di identità o passaporto) e del tuo codice fiscale. Ti servirà anche: un indirizzo e-mail e il numero di telefono del cellulare che usi normalmente (anche se non sei tu l'intestatario del contratto).

4. A chi mi devo rivolgere e cosa devo fare per ottenere SPID?

Per ottenere le tue credenziali SPID devi rivolgerti ad Aruba, Infocert, Intesa, Lepida, Namirial, Poste, Register, Sielte o Tim.

Questi soggetti (che vengono chiamati Identity Provider) ti offrono diverse modalità per richiedere e ottenere SPID. Puoi scegliere quella più adatta alle tue esigenze. Tutte le informazioni su dove e come chiedere le tue credenziali sul sito spid.gov.it/richiedi-spid.

Prima di cominciare a richiedere le tue credenziali SPID ricordati che hai bisogno di un documento di identità valido e del tuo codice fiscale (vedi domanda n° 3).

5. SPID è gratuito?

Sì, puoi richiedere gratuitamente le tue credenziali SPID a uno dei soggetti abilitati (Aruba, Infocert, Intesa, Lepida, Namirial, Poste, Register, Sielte e Tim).

Alcuni di essi, oltre alla modalità di erogazione gratuita, offrono anche la modalità di registrazione a pagamento (vedi domanda n° 4).

6. Esistono anche altre modalità per ottenere SPID?

Sì, esiste anche un'altra modalità che prevede l'utilizzo di carta d'identità elettronica (CIE) o carta nazionale dei servizi (CNS) preventivamente abilitate per l'utilizzo dei servizi on line e di un lettore di smart card da collegare al tuo computer.

Se ne sei in possesso, puoi completare la procedura online con gli Identity provider indicati alla pagina spid.gov.it/richiedi-spid.

7. Ci sono differenze tra i soggetti cui posso decidere di richiedere SPID?

Le credenziali SPID rilasciate da tutti gli Identity Provider sono uguali. Puoi scegliere liberamente il soggetto che ti permette di completare la procedura di registrazione in maniera per te più semplice (a sportello o tramite Internet), o quello che ti consente di usare strumenti più comodi per te (ad esempio, App piuttosto che SMS).

8. Posso richiedere SPID se sono nel diciottesimo anno di età ma non ho ancora compiuto i 18 anni?

No, per richiedere SPID devi aver compiuto 18 anni, solo dal giorno del tuo diciottesimo compleanno potrai richiedere le tue credenziali SPID. Non perdere tempo, comincia a informarti su cosa devi fare e a chi ti devi rivolgere per ottenere le tue credenziali SPID! (vedi domanda n° 4)

9. Come vengono trattati i dati che fornisco per richiedere SPID?

I dati personali che comunicherai agli Identity Provider per richiedere SPID non verranno utilizzati a scopo commerciale.

Gli Identity Provider non possono utilizzare i dati personali dell'utente, né cederli a terze parti senza autorizzazione da parte dell'utente stesso. Al momento della registrazione dovranno essere esplicitamente distinti i dati necessari all'ottenimento dell'identità digitale SPID dalle ulteriori informazioni - non obbligatorie - che il gestore di identità potrà eventualmente richiedere. L'Agenzia per l'Italia Digitale vigila sul rispetto delle norme in collaborazione con il Garante per la Privacy, sia per ciò che concerne l'attività degli Identity Provider, sia per quanto riguarda i servizi messi a disposizione da pubbliche amministrazioni e privati.

Con SPID la tua privacy è totalmente garantita.

10. Ho perso le mie credenziali SPID, cosa devo fare per farcele rimandare?

Non ti preoccupare, è sempre possibile recuperare le tue credenziali.

Se hai richiesto SPID a Aruba, segui la procedura di recupero qui:

<http://guide.pec.it/spid/recupero-dati/procedure-di-recupero-dati-smarriti.aspx>

Se hai richiesto SPID a Infocert segui la procedura di recupero qui:

<https://my.infocert.it/selfcare/#/recoveryPin>

Se hai richiesto SPID a Intesa segui la procedura di recupero qui:

<https://spid.intesa.it/area-privata/recupera-password.aspx>

Se hai richiesto SPID a Namirial segui la procedura di recupero qui:

(username dimenticata) <https://portal.namirialtsp.com/public/retrieveUsername.xhtml>

(password dimenticata) <https://portal.namirialtsp.com/public/resetPassword.xhtml>

Se hai richiesto SPID a Poste Italiane segui la procedura di recupero qui:

<https://posteid.poste.it/recuperocredenziali.shtml>

Se hai richiesto SPID a Register segui la procedura di recupero qui:

(username dimenticata) <https://spid.register.it/selfcare/recovery/username>

(password dimenticata) <https://spid.register.it/selfcare/recovery/password>

Se hai richiesto SPID a Sielte segui la procedura di recupero qui:

(password dimenticata) <https://myid.sieltecloud.it/profile/recovery/forgotPassword>

Se hai richiesto SPID a Lepida segui la procedura di recupero qui:

https://id.lepida.it/idm/app/recupero_credenziali.jsp

Se hai richiesto SPID a Tim segui la procedura di recupero qui:

(username dimenticata)

<https://login.id.tim.it/mps/fu.php>

(password dimenticata)

<https://login.id.tim.it/mps/fp.php>

11. Cosa posso fare con SPID oltre ad accedere a “18app”?

Puoi usare le tue credenziali SPID anche per accedere ai servizi online del tuo Comune, della tua Regione o - per esempio - della tua università, ma anche ai servizi di molte pubbliche amministrazioni dello Stato.

12. Posso annullare la richiesta dell'identità ad un Identity Provider e sceglierne un altro?

Sì, in ogni momento è possibile annullare la procedura di registrazione avviata con ciascun gestore d'identità senza alcun tipo di obbligo o conseguenza. Per avere indicazioni specifiche sulla procedura da seguire puoi contattare i singoli gestori di identità. In ogni caso, puoi richiedere la tua identità digitale a un altro operatore anche senza aspettare l'annullamento della registrazione precedente.

13. Esistono modalità di registrazione e ottenimento SPID per le persone con disabilità?

Il processo di erogazione delle credenziali SPID per persone fisiche soggette a tutela o amministrazione di sostegno è previsto da Poste Italiane. Presto lo sarà anche da altri gestori. L'identità digitale PosteID, per i nati nel 2001, può essere richiesta da un tutore o amministratore di sostegno (dotato di un'identità digitale PosteID attiva), che cura e rappresenta legalmente una persona non autonoma. L'Identità Digitale potrà essere utilizzata per richiedere il “Bonus Cultura”.

14. In questa lista di “domande frequenti” non ho trovato la risposta al mio quesito

Se hai già cominciato la procedura di richiesta delle credenziali SPID e hai un problema specifico con Aruba, Infocert, Intesa, Lepida, Namirial, Poste, Register, Sielte o Tim puoi rivolgerti ai call center dell'identity provider che hai scelto. Qui trovi i numeri: www.spid.gov.it/serve-aiuto.

Per domande generiche su SPID, come ottenere o utilizzare SPID [contattaci](#), otterrai una risposta al più presto.

15. Quali sono le modalità di richiesta di SPID per i ragazzi con disabilità accompagnati/assistiti da un amministratore di sostegno legalmente riconosciuto?

Per permettere a tutti i ragazzi di usufruire del Bonus Cultura, Poste Italiane ha previsto una modalità di registrazione ed erogazione dell'Identità digitale SPID per le persone con disabilità soggette a tutela o amministrazione di sostegno.

L'identità digitale SPID dei ragazzi nati nel 2001, può essere richiesta da un tutore o amministratore di sostegno che rappresenta legalmente una persona non autonoma.

Per portare a compimento la procedura di richiesta e ottenimento delle credenziali SPID, il tutore o accompagnatore deve:

- avere, a sua volta, richiesto ed ottenuto l'identità digitale PosteID;
- fornire la documentazione necessaria ad attestare la sua qualifica di tutore o accompagnatore del soggetto tutelato;
- attendere che il tutelato abbia compiuto 18 anni.

Il soggetto richiedente troverà all'interno della propria area personale l'apposito link "Richiesta Identità Digitale per soggetto rappresentato".

Il tutore ha inoltre l'obbligo di revocare l'identità SPID del soggetto tutelato al venir meno delle condizioni che hanno reso possibile la sua attivazione.

1. Cosa posso acquistare attraverso 18app con il Bonus Cultura?

Se sei nato nel 2001, puoi acquistare (entro il 28 febbraio 2021) beni per un totale di 500€, esclusivamente riconducibili ai seguenti ambiti:

- a) biglietti per rappresentazioni teatrali e cinematografiche e spettacoli dal vivo (per “spettacoli dal vivo” si intendono produzioni di musica, danza, teatro, circhi e spettacoli viaggianti. Gli spettacoli di musica non includono eventi da ballo);
- b) libri (inclusi audiolibri e libri elettronici, esclusi supporti hardware di qualsiasi natura atti alla relativa riproduzione);
- c) titoli di accesso a musei, mostre ed eventi culturali, monumenti, gallerie, aree archeologiche, parchi naturali;
- d) musica registrata (cd, dvd musicali, dischi in vinile e musica online, esclusi supporti hardware di qualsiasi natura atti alla relativa riproduzione);
- e) corsi di musica;
- f) corsi di teatro;
- g) corsi di lingua straniera;
- h) prodotti dell’editoria audiovisiva (singole opere audiovisive, distribuite su supporto fisico o in formato digitale, con esclusione di supporti hardware di qualsiasi natura atti alla riproduzione. Sono escluse le opere a carattere videoludico, pornografico o che incitano alla violenza, all’odio razziale o alla discriminazione di genere. Non sono acquistabili abbonamenti per l’accesso a canali o piattaforme che offrono contenuti audiovisivi).

2. Posso acquistare CD o DVD con 18app?

Sì, è possibile acquistare cd e dvd musicali e cinematografici.

3. Quali prodotti dell’editoria audiovisiva posso acquistare con il Bonus Cultura?

È possibile acquistare singole opere audiovisive (ad es. film), distribuite su supporto fisico o in formato digitale. Sono escluse le opere a carattere videoludico, pornografico o che incitano alla violenza, all’odio razziale o alla discriminazione di genere.

Non è possibile acquistare abbonamenti per l’accesso a canali o piattaforme che offrono prodotti audiovisivi.

Le opere, in ogni caso, devono essere tutelate dalla normativa vigente in materia di diritto d’autore e destinate al pubblico dal titolare dei diritti di utilizzazione, nonché commercializzate nel rispetto della normativa vigente.

4. Quanto tempo ho per spendere il mio Bonus Cultura?

Per i nati nel 2001 il Bonus Cultura è spendibile fino al 28 febbraio 2021.

5. Il Bonus Cultura è spendibile per qualsiasi bene all'interno del negozio (anche virtuale) che ha aderito all'iniziativa?

No, il Bonus Cultura è spendibile solo per i beni riportati sopra [vedi "beni acquistabili" domanda n° 1].

6. Ci sono dei limiti di spesa per un singolo acquisto? È possibile acquistare più beni con uno stesso buono?

Non ci sono limiti di spesa per un singolo acquisto. Non è, tuttavia, possibile comprare più di una unità di uno stesso bene o servizio. Ad esempio, non potrai acquistare più biglietti per uno stesso spettacolo al cinema o più copie dello stesso libro.

7. Le spese di spedizione per i beni acquistati nei negozi online sono comprese nel bonus cultura?

Dipende dagli esercenti, pertanto dovrai tenerne conto in fase di generazione del buono.

1. Come viene generato un buono?

Per generare il buono dovrai scegliere la tipologia di esercente (fisico o online), l'ambito ed il tipo di bene da acquistare ed indicare l'importo totale del tuo buono con il quale potrai acquistare il bene. Vediamo come:

- a) Scegli il prodotto che vuoi acquistare:** vedi domanda n° 1 della sezione (“Cosa posso acquistare attraverso 18app con il Bonus Cultura?”) e verifica che l'esercente sia registrato a 18app (sezione del burger menu “Dove spendere i buoni”).
- b) Accedi a 18app:** effettua l'accesso a 18app inserendo le tue credenziali di identità digitale (SPID), consulta il menù a tendina in alto a sinistra e seleziona la voce “CREA NUOVO BUONO”.
- c) Scegli se compiere l'acquisto presso un esercente fisico oppure online e** successivamente seleziona l'ambito ed il tipo di bene da acquistare.
- d) Genera il buono del valore economico pari al bene da acquistare:** inserisci nel riquadro l'importo e seleziona la voce “CREA BUONO”. Se il buono è stato generato correttamente riceverai immediata comunicazione. Nota bene: se hai scelto di generare un buono per visitare Musei, Monumenti o Parchi, in caso volessi annullare il buono, dovrai attendere qualche giorno.
- e) Spendi il buono presso l'esercente fisico o online individuato:** il buono così generato riporterà una serie d'informazioni e sarà pronto per essere speso. Puoi stamparlo oppure salvarlo come PDF o immagine sui tuoi dispositivi. Se non hai consultato l'elenco dei luoghi fisici online prima di generare il buono, potrai consultare e selezionare la voce “DOVE SPENDERE I BUONI” dal menu. Ti ricordiamo che in caso di errore puoi ancora selezionare la voce “ANNULLA BUONO” e ripetere l'operazione (per la categoria Musei, Monumenti e Parchi l'operazione di annullamento sarà disponibile dopo alcuni giorni).

2. Come gestisco i buoni?

Gli importi dei buoni verranno scalati dal tuo “portafoglio” esclusivamente al momento della validazione da parte dell'esercente (sia fisico che online).

In qualunque momento puoi decidere di annullare un buono non ancora validato e crearne un altro, sempre nel limite dei 500 €. Per la categoria Musei, Monumenti e Parchi l'operazione di annullamento sarà disponibile dopo alcuni giorni.

Nell'area autenticata dell'applicazione "18app" puoi sempre controllare lo stato del tuo Bonus Cultura verificando l'importo residuo a disposizione per ulteriori acquisti e l'elenco dei buoni prenotati e validati.

3. Come mai non posso annullare subito i buoni che ho generato per visitare Musei, Monumenti o Parchi?

I Musei, i Monumenti e i Parchi seguono un processo differente di validazione dei buoni, pertanto non è possibile l'annullamento immediato, ma solo dopo alcuni giorni dalla creazione del buono.

4. Posso compiere un acquisto utilizzando in parte il Bonus Cultura e in parte denaro?

Certo! Puoi effettuare i tuoi acquisti generando un buono per il valore che desideri utilizzare e aggiungere la parte rimanente in contanti. È possibile però che non tutti gli esercenti accettino il pagamento "misto" (buono + contanti o carta di credito). In quel caso dovrai attenerti alle regole interne (o proprie) dell'esercente.

5. Cosa succede se il mio acquisto supera i 500€?

Potrai usufruire del valore del tuo Bonus Cultura fino ad esaurirlo completamente e aggiungere in contanti (o con altro metodo di pagamento accettato dall'esercente) la parte rimanente per effettuare l'acquisto.

6. Come faccio se il negozio nel quale voglio acquistare un bene non è registrato a 18app e non intende farlo?

L'esercente non è obbligato a registrarsi. In questo caso, purtroppo, non sarà possibile acquistare il bene desiderato in quel negozio.

7. Ho provato ad acquistare un libro o un biglietto presso un esercente che aderisce all'iniziativa, ma l'esercente non mi ha voluto vendere quello specifico bene: c'è un regolamento con cui posso farmi valere?

L'esercente registrato all'applicazione 18app ha accettato la normativa di riferimento e quindi è tenuto a vendere i beni indicati in fase di registrazione del servizio, salvo momentanei problemi tecnici o indisponibilità dei beni stessi.

8. Posso regalare parte del mio Bonus Cultura ad un amico?

No, il Bonus Cultura è strettamente nominativo e legato all'identità del beneficiario.

9. Se non usufruisco del Bonus Cultura cosa succede?

Al termine del periodo previsto dalla normativa (28 febbraio 2021 per i nati nel 2001) il portafoglio si azzererà automaticamente.

10. Il Bonus è utilizzabile per acquisti da parte di miei parenti/amici/etc.?

No, il Bonus è strettamente nominale e, quindi, utilizzabile solo dal beneficiario.

11. Se volessi cambiare/restituire il bene che ho acquistato, ad esempio un libro, posso riottenere la parte del Bonus Cultura spesa per quell'acquisto?

No, una volta validato dall' esercente, il Bonus Cultura non può essere riaccreditato sul tuo portafoglio personale. Nel caso volessi restituire un bene acquistato con il Bonus, potrai esclusivamente effettuare cambi con uno o più beni di valore corrispondente a quello del bene in restituzione, entro il termine di scadenza di utilizzo del beneficio, ovvero il 28 febbraio 2021. Non è in ogni caso consentito ricevere somme in denaro, né acquistare beni differenti da quelli previsti dalla normativa o con modalità differenti da quelle stabilite dalla disciplina applicabile.

12. Se l'evento che ho prenotato viene annullato, posso riottenere la parte del Bonus Cultura spesa per l'acquisto?

No, l'importo del bene acquistato non può essere riaccreditato sul Bonus Cultura personale. In questo caso, vedi domanda n° 11 di questa sezione.

13. Se il bene da acquistare non è disponibile nel magazzino, cosa posso fare?

Non è possibile validare il buono in assenza di contestuale consegna del bene fisico o del titolo per usufruire del servizio. In caso di acquisto presso un esercizio commerciale, dovrai concordare con l' esercente quando poter tornare per la convalida del buono e la contestuale consegna del bene fisico o del titolo per usufruire del servizio.

In caso di acquisto online, la convalida del buono verrà sbloccata dall' esercente solamente quanto il bene/servizio sarà disponibile nel proprio magazzino.

14. Attivando la funzionalità di ricerca degli esercenti, il mio smartphone mi chiede l'autorizzazione all'uso dei servizi di localizzazione?

Il software chiede solo l'autorizzazione all'uso dei servizi di localizzazione. Si tratta di un comportamento standard dell'HTML per garantire la privacy dell'utente.

Alcuni browser memorizzano la scelta effettuata per una specifica pagina e nei successivi accessi riutilizzano la scelta memorizzata.

15. La mia posizione non riesce ad essere determinata. Ciò mi impedisce di generare buoni o di capire dove poterli spendere?

Assolutamente no in entrambi i casi. La generazione del buono è indipendente dalla localizzazione geografica della mia posizione. La ricerca degli esercenti può anche essere effettuata indicando uno specifico comune o esercente.

16. Cosa devo presentare alla cassa di un esercizio fisico per completare l'acquisto?

Puoi completare l'acquisto in diversi modi:

- stampando il buono e presentandolo alla cassa;
- presentando alla cassa il tuo dispositivo (ad esempio smartphone o tablet) e visualizzando i dati identificativi del buono, corredati di codice alfanumerico di 8 cifre, QR code e barcode.

Così facendo permetterai all'esercente di validare il tuo buono attraverso l'inserimento su 18app, nella sezione dedicata agli esercenti, del suo codice identificativo e del codice identificativo del buono, così da completare l'acquisto.

17. Come posso spendere il buono nei siti di vendita online?

Puoi completare l'acquisto online indicando, durante il processo di acquisto sul sito di vendita proprio dell'esercente registrato a 18app, il codice del buono che hai generato e che vuoi spendere per l'acquisto.

18. Ho salvato come immagine/pdf sul cellulare il mio buono pensando di usare il QR code o il codice a barre, ma alla cassa non hanno il sistema per riconoscerlo: come posso completare l'acquisto?

È possibile che alcuni esercenti non siano dotati di dispositivi per leggere il QR code o il codice a barre. In questo caso sarà sufficiente comunicare il codice identificativo del buono per completare l'acquisto.

19. A cosa serve il codice identificativo del buono? Può essere inserito manualmente nel sistema dall'esercente per validare il buono?

Certo! Il codice identificativo serve per permettere all'esercente di validare il buono manualmente. Potrai così completare il tuo acquisto.

20. Posso effettuare acquisti all'estero?

No, il Bonus Cultura è spendibile solo sul territorio italiano.

1. Non riesco a visualizzare l'applicazione?

Provedi ad aggiornare il tuo browser considerando che l'applicazione è fruibile:

Lato Desktop con

- Internet Explorer 9+
- Google Chrome (ultima versione)
- Firefox (ultima versione)
- Safari su Mac (ultima versione)

Lato Mobile

- Stock browsers on "Android Tablet/Smartphone" con Android 4+
- Safari on iPad/iPhone con iOS 8+

L'applicazione è ottimizzata per dispositivi Mobile (Smartphone), Tablet e Desktop (max 1280px).

1. Non riesco più ad accedere al sito, come posso fare?

Se hai dimenticato le tue credenziali di accesso segui le modalità indicate [vedi “registrazione 18app” domanda n° 7 della sezione A]. Se hai effettuato la procedura di recupero delle credenziali, ma non riesci comunque ad effettuare l’accesso, contatta i numeri riservati alla risoluzione di problemi tecnici [vedi “problemi tecnici” domanda n° 4 di questa sezione].

2. 18app è lento nella generazione dei buoni, ci sono metodi alternativi?

No, non ci sono metodi alternativi. Puoi provare a riavviare il sistema o in alternativa a contattare i numeri riservati ai problemi tecnici [vedi “problemi tecnici” domanda n° 4 di questa sezione].

3. 18app ha generato un buono, ma il sistema dell’ercente non riesce a validarlo? Come possiamo risolvere?

Prova ad annullare e generare nuovamente il buono controllando insieme all’ercente che tutte le informazioni siano state inserite correttamente. Se il problema non si risolve, puoi contattare uno dei numeri riservati ai problemi tecnici [vedi “problemi tecnici” domanda n° 4 di questa sezione].

4. Esiste un numero di assistenza telefonica per i problemi tecnici?

C’è il numero verde del MIBACT **800.991.199** attivo da lunedì a venerdì esclusi festivi - dalle ore 09.00 alle 17.30.