

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.

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. Ho il codice fiscale con me, ma durante il processo di registrazione mi viene chiesto la tessera sanitaria. Cosa devo fare?

Il documento ufficiale sul quale viene riportato il tuo codice fiscale è la tessera sanitaria.

E' un documento che devi avere anche tu: viene inviato alla nascita a tutti i cittadini italiani e agli stranieri residenti in Italia (in possesso di permesso di soggiorno) dallo Stato, che provvede anche a tutti i successivi rinnovi.

Se non l'hai mai avuta con te prova a chiedere ai tuoi genitori, potrebbero conservarla al tuo posto.

Se l'avessi smarrita, consulta il sito dell'Agenzia dell'Entrate al seguente link per avviare la procedura ed ottenere un duplicato:

<https://telematici.agenziaentrate.gov.it/RichiestaDuplicatoWeb/ScegliModalita.jsp>

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

Per ottenere le tue credenziali SPID devi rivolgerti a **Infocert, Poste Italiane, Sielte o Tim.**

I quattro soggetti (che vengono chiamati Identity Provider), ti offrono diverse modalità di richiesta, scegli quella più adatta alle tue esigenze!

Ecco in breve cosa devi fare:

- **Con Infocert:** devi inserire i dati che ti vengono richiesti sul sito, una volta terminato potrai recarti in uno degli uffici presenti in tutta Italia per concludere la registrazione. **(verifica dove si trova l'ufficio più vicino a te)**

Se hai una webcam collegata al tuo computer puoi scegliere la modalità di riconoscimento completamente online. Seguendo le istruzioni che ti indicheranno gli operatori di Infocert potrai completare la registrazione senza doverti recare di persona in un ufficio. Questa modalità è a pagamento (9,90€ + iva), prima di cominciare dovrai quindi munirti di una carta di credito o una carta prepagata (non necessariamente intestata a te) da poter utilizzare per il pagamento online. ([comincia la registrazione](#))

- **Con Poste Italiane:** devi inserire i dati che ti vengono richiesti sul sito; una volta terminato potrai recarti in uno degli uffici presenti in tutta Italia per concludere la registrazione. ([Verifica dove si trova l'ufficio postale più vicino a te](#))

Se sei un cliente online Bancoposta puoi eseguire la procedura totalmente online dal sito di Poste utilizzando: il tuo numero di cellulare certificato o il lettore di carte Postamat. ([comincia la registrazione](#))

- **Con Sielte:** se hai un pc, tablet o uno smartphone dotati di webcam puoi scegliere la modalità di riconoscimento online gratuita. Dopo aver inserito i dati sul sito di Sielte, seguendo le istruzioni che ti indicheranno gli operatori puoi completare la registrazione attraverso web cam, anche tramite videochiamata su facebook ([comincia la registrazione](#)). Altrimenti puoi inserire i dati che ti vengono richiesti sul sito di Sielte e una volta terminato potrai recarti in uno degli uffici per concludere la registrazione
- **Con Tim:** online con firma qualificata o digitale, la carta nazionale dei servizi (CNS) o la carta di identità elettronica abilitate (gratuito). Presto potrai scegliere tra altre modalità, rimani aggiornato su <http://www.spid.gov.it/richiedi-spid#tim>

Vai su [Spid.gov.it](http://www.spid.gov.it) per trovare tutte le informazioni aggiornate su dove e come richiedere le tue credenziali SPID.

Tutte le informazioni su dove e come richiedere le tue credenziali SPID sul sito [spid.gov.it/richiedi-spid](http://www.spid.gov.it/richiedi-spid).

6. SPID è gratuito?

Sì, puoi richiedere gratuitamente le tue credenziali SPID a uno dei soggetti abilitati (Infocert, Poste, Sielte e TIM). I quattro soggetti, oltre alla modalità di erogazione gratuita, possono prevedere anche modalità di registrazione a pagamento.

- **Con Infocert:**
via webcam: a pagamento (9,90€)
di persona: gratuito
- **Con Poste Italiane:** *di persona:* gratuito
Online (se sei già cliente Bancoposta): gratuito

- Con **Sielte**:
via webcam: gratuito
di persona: gratuito
- Con **Tim**:
gratuito

Su Spid.gov.it trovi tutte le informazioni.

7. Quanto tempo mi occorre per ottenere SPID?

Per ottenere SPID è prevista una procedura di inserimento dati online e riconoscimento dell'identità del richiedente. Le tempistiche variano in base a chi ci si rivolge:

- Con **Infocert**:
 - Via webcam, a pagamento:
 - *inserimento dati online: 10 minuti*
 - *riconoscimento via webcam: 10 minuti dall'inizio della videoconferenza*
 - Di persona, gratuito:
 - *inserimento dati online: 10 minuti*
 - *riconoscimento fisico: tramite appuntamento nell'ufficio più vicino a te, un operatore ti contatterà per concordare con te l'appuntamento*
- Con **Poste Italiane**:
 - *Online (se sei già cliente Banco Posta), gratuito:*
 - *Inserimento dati online: 5 minuti*
 - *Di persona, gratuito:*
 - *inserimento dati online: 10 minuti*
 - *riconoscimento fisico: nell'ufficio più vicino a te*
- Con **Sielte**:
 - *Via webcam, gratuito:*
 - *inserimento dati online: 10 minuti*
 - *riconoscimento via webcam: 24 ore*
 - *Di persona, gratuito:*
 - *inserimento dati online: 10 minuti*
 - *riconoscimento fisico: nell'ufficio più vicino a te*
- Con **Tim**: gratuito

8. 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 Infocert, Poste Italiane, Sielte o Tim.

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

Le credenziali SPID rilasciate da Infocert, Poste Italiane, Sielte e Tim (denominate rispettivamente *InfoCert ID*, *Poste ID*, *Sielte ID* e *Tim ID*) sono uguali. Puoi scegliere liberamente il soggetto che ti permette di completare la procedura di registrazione in maniera per te più semplice. Ad esempio puoi verificare se per te è più comodo andare in ufficio o svolgere la procedura online!

10. 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 di identità digitale.

Non perdere tempo, comincia a informarti su [cosa devi fare e a chi ti devi rivolgere](#) per ottenere le tue credenziali SPID!

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

I dati personali che comunicherai a *Infocert*, *Poste Italiane*, *Sielte* o *Tim* per richiedere SPID, non verranno utilizzati a scopo commerciale. Con SPID la tua privacy è totalmente garantita.

12. 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 **Infocert** segui la procedura di recupero qui:
<https://my.infocert.it/selfcare/#/recoveryPin>
- Se hai richiesto SPID a **Poste Italiane** segui la procedura di recupero qui:
<https://posteid.poste.it/recuperocredenziali.shtml>
- Se hai richiesto SPID a **Sielte** segui la procedura di recupero qui:
(username dimenticata) <https://myid.sieltecloud.it/profile/forgotUsername>
(password dimenticata) <https://myid.sieltecloud.it/profile/forgotPassword>
- Se hai richiesto SPID a **Tim** segui la procedura di recupero qui:
(username dimenticata)
<https://login.id.tim.it/iam/im/spidpub/ui7/index.jsp?task.tag=ForgottenUserid>
(password dimenticata)
<https://login.id.tim.it/iam/im/spidpub/ui7/index.jsp?task.tag=ForgottenPassword>

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

Potrai usare le tue credenziali SPID anche per accedere ai servizi online della tua regione o - per esempio - della tua Università. Qui (spid.gov.it/cerca-pa) trovi tutti i servizi ai quali puoi accedere tramite credenziali SPID.

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 Infocert, Poste Italiane, Sielte o Tim puoi chiamare i call center dedicati:

- **Infocert:** 199.500.130 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 19.00
- **Poste:** 803.160 numero verde gratuito da rete fissa e 199.100.160 da rete mobile (il costo della chiamata è legato al piano tariffario dell'operatore utilizzato) servizio disponibile 24 ore su 24 per la richiesta di sospensione delle credenziali e dal Lunedì al Sabato dalle 8:00 alle 20:00 per tutte le altre esigenze
- **Sielte:** 800.11.33.22 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 7:30 alle 19:30 e il Sabato dalle 8:30 alle 18:30
- **TIM:** 800.405.800 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 18.30

Per domande generiche o assistenza sulle modalità di ottenimento di SPID puoi contattare il numero 06.82888.736, dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 16 (Il costo della telefonata è definita in base al piano tariffario applicato dal tuo gestore telefonico).

Oppure puoi [scriverci](#), ti risponderemo entro 48 ore.

1. Cos'è il Bonus Cultura?

E' una iniziativa a cura del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo e della Presidenza del Consiglio dei Ministri dedicato a promuovere la cultura.

Il programma, destinato a chi compie 18 anni nel 2016, permette loro di ottenere 500€ da spendere in cinema, concerti, eventi culturali, libri, musei, monumenti e parchi, teatro e danza.

I ragazzi hanno tempo fino al 30 giugno 2017 per registrarsi e fino al 31 dicembre 2017 per spendere il Bonus Cultura.

2. Cos'è 18app?

18app è un'applicazione web che permette di gestire il Bonus Cultura di 500 € riservato a tutti i cittadini residenti in Italia (in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità) che compiono i diciotto anni di età nell'anno 2016.

E' 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 cittadini residenti nel territorio nazionale (in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità) che compiono i diciotto anni di età nell'anno 2016.

4. Come accedo a 18app?

Con le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) preventivamente richieste ad uno degli attuali identity provider.

Nel sito <http://www.spid.gov.it/> sono disponibili tutte le informazioni relative a SPID stabilite da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale).

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

18app è una web-app ovvero un'applicazione web e pertanto consultabile all'indirizzo www.18app.it. Per il momento non c'è ancora la relativa applicazione.

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

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

7. Come mi registro a 18app?

Se sei nato nel 1998, puoi registrarti entro giugno 2017 fornendo solamente le tue credenziali di identità digitale (SPID).

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

Il recupero delle credenziali è previsto, ecco dove puoi effettuarlo [vedi "Sistema Pubblico di Identità Digitale" domanda n° 11].

9. C'è un altro modo per consultare 18app che non sia andare su internet con il mio cellulare?

No, è necessaria una connessione internet tramite Pc, tablet o smartphone.

10. 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.

Domande frequenti diciottenni → BENI ACQUISTABILI

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

Puoi acquistare (entro dicembre 2017) beni per un totale di 500€, esclusivamente riconducibili ai seguenti ambiti:

- a. Cinema (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- b. Concerti (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- c. Eventi culturali (biglietto d'ingresso a festival, fiere culturali, circhi)
- d. Libri (audiolibro, ebook, libro)
- e. Musei, monumenti e parchi (abbonamento card/biglietto d'ingresso)
- f. Teatro e danza (abbonamento card/biglietto d'ingresso)

2. Posso acquistare CD o DVD con 18app?

No. I beni acquistabili sono solamente quelli elencati nella domanda precedente.

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

Il Bonus Cultura è spendibile fino al 31 dicembre 2017.

4. 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].

5. Ci sono dei limiti di spesa per ogni singolo acquisto?

No, ma è possibile solo comprare un'unità di ciascun bene.

6. Il Bonus Cultura è spendibile per acquistare carnet o abbonamenti?

Sì, a patto che sia un singolo abbonamento.

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

Sì, le spese di spedizione sono comprese nel bonus cultura pertanto dovrai tenerne conto in fase di generazione del buono.

1. Come viene generato un buono?

Nell'area autenticata dell'applicazione "18app" puoi generare buoni per acquistare libri o biglietti per cinema, concerti, eventi culturali, musei monumenti e parchi, teatro e danza presso gli esercenti fisici e online aderenti a 18app.

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:

- Scegli il prodotto che vuoi acquistare:** Scegli se acquistare libri o biglietti per cinema, concerti, eventi culturali, musei monumenti e parchi, teatro e danza presso gli esercenti fisici e online aderenti a 18app (scopri quali esercenti sono già registrati - [vedi "beni acquistabili" domanda n° 1 + sezione "dove spendere i buoni"]).
Altrimenti, se hai già individuato i libri e/o i biglietti che vuoi acquistare, accedi a 18app con la tua identità digitale (SPID)
- Accedi a 18app:** Effettua l'accesso a 18app immettendo le tue credenziali di identità digitale (SPID), consulta il menù a tendina in alto a sinistra e seleziona la voce "CREA NUOVO BUONO"
- Controlla nell'esercizio dove hai scelto di spendere il buono la tipologia di prodotto o di servizio da acquistare:** inserisci se vuoi compiere l'acquisto in un luogo fisico o online e successivamente seleziona se acquistare libri o biglietti per cinema, concerti, eventi culturali, musei monumenti e parchi, teatro e danza
- Genera il buono del valore economico pari ai libri e/o ai biglietti da acquistare:** inserisci, nel riquadro, il valore economico dei biglietti e/o dei libri che intendi acquistare presso un esercente e seleziona la voce "CREA BUONO".
Successivamente seleziona "CONFERMA" se intendi procedere o "ANNULLA" in caso contrario. Se il buono è stato generato correttamente riceverai immediata comunicazione, potrai quindi selezionare la voce "CHIUDI".

Nota Bene: se hai scelto di generare un buono per visitare Musei, Monumenti o Parchi non sarai più in grado di annullare il buono una volta generato.

- 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 salvarlo come PDF oppure come immagine sui tuoi dispositivi o stamparlo. Se

non avevi consultato in precedenza i luoghi fisici o online in cui spenderlo seleziona 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 (tranne che per la categoria Musei, Monumenti e Parchi)

2. Come gestisco i buoni?

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

In qualunque momento puoi decidere di annullare un buono non ancora validato e crearne un altro, sempre nel limite dei 500 €, ad eccezione dei buoni generati per Musei, Monumenti e Parchi.

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 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 stato possibile permetterne l’annullamento.

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.

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

Potrai comunque usufruire del valore residuo del tuo Bonus Cultura, in modo tale da 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 si è registrato a 18App e non intende farlo?

L’ esercente non è obbligato a registrarsi, pertanto 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 non è ipotizzabile un rifiuto a vendere i beni che lui stesso ha indicato in fase di registrazione del servizio, a meno di indisponibilità del bene stesso, in questo caso vedi la seguente domanda [vedi “generazione buoni e acquisti” domanda n° 14].

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

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

9. Se non usufruisco del Bonus Cultura cosa succede?

Nulla. Al termine del periodo previsto dalla normativa (31 dicembre 2017) il portafoglio si azzererà automaticamente.

10. Posso spendere il mio Bonus Cultura in vacanza?

Sì, a patto che sia in territorio italiano.

11. Gli acquisti possono essere fatti da miei parenti/amici? E se sì, devono rilasciare una delega all'esercente?

Gli acquisti non possono essere delegati ad altre persone e sono strettamente nominali.

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

No, una volta che il buono viene validato dall'esercente, non può essere riaccreditato sul tuo Bonus Cultura personale. Occorre quindi verificare con l'esercente stesso l'eventuale modalità per il recupero della somma del bene già acquistato (es. cambio/buono di uguale importo) tenendo presente che è espressamente vietata la restituzione in denaro del valore speso per l'acquisto.

13. 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.

Occorre verificare con l'organizzatore dell'evento l'eventuale modalità per il recupero della somma del biglietto di ingresso (es. cambio/buono di uguale importo).

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

In caso di acquisto presso un esercizio commerciale, verificare con l'esercente quando poter tornare per la convalida del buono e la presa in carico del bene.

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

15. 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.

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

Assolutamente no, 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.

17. 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.

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

Puoi completare l'acquisto online indicando, durante il processo di acquisto nel sito di vendita (personalizzato per ogni esercente registrato a 18app), il codice del buono che hai generato e che vuoi spendere per l'acquisto.

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

E' 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.

20. 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.

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 (in corso di ottimizzazione)

- 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).

Domande frequenti diciottenni → PROBLEMI TECNICI

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° 6]. Se, effettuata la procedura di recupero delle credenziali, non riesci comunque ad effettuare l’accesso contatta i numeri riservati alla risoluzione di problemi tecnici [vedi “problemi tecnici” domanda n° 4].

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].

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

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

4. Esiste un numero telefonico da contattare per la risoluzione di problemi tecnici?

C’è il numero verde del MIBACT **800.991.199** attivo da lunedì a venerdì esclusi festivi - dalle ore 09.00 alle 16.30.