

Domande frequenti DICIOTTENNI – VI edizione – nati nel 2003

(Versione 1 – 2022)

A. Domande frequenti diciottenni - Edizione nati nel 2003 → REGISTRAZIONE A 18APP

1. Cos'è il Bonus Cultura?

È un'iniziativa dedicata a promuovere la cultura fra i giovani: un buono di 500€ da spendere in cinema, musica e concerti, eventi culturali, libri, musei, visite a monumenti e parchi archeologici, teatro e danza, prodotti dell'editoria audiovisiva, corsi di musica, corsi di teatro e corsi di lingua straniera, nonché abbonamenti a quotidiani anche in formato digitale.

L'iniziativa, realizzata a partire dal 2016, è ora alla sua sesta edizione, dedicata ai ragazzi nati nel 2003.

2. Chi può usufruire del Bonus Cultura 18app?

Possono usufruire del Bonus Cultura 18app tutti i ragazzi che abbiano compiuto 18 anni nel 2021 purché siano residenti in Italia o in possesso, ove previsto, di permesso di soggiorno in corso di validità.

3. Come posso ottenere il mio Bonus Cultura 18app?

Se hai compiuto 18 anni nel 2021, hai tempo fino al 31 agosto 2022 per registrarti sul sito www.18app.italia.it (vedi domanda n° 6 di questa sezione) che sarà anche il tuo unico strumento digitale per gestire i tuoi buoni spesa, che potrai utilizzare fino al 28 febbraio 2023.

I suddetti termini di iscrizione per richiedere il Bonus Cultura e la scadenza entro la quale spendere il contributo sono definiti con il decreto interministeriale n. 177/2019, come modificato, da ultimo, dal decreto n. 244 del 20 dicembre 2021, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 51 del 02.03.2022, e sono inderogabili.

4. Posso trovare 18app anche negli app store dei miei dispositivi?

No, perché 18app è raggiungibile soltanto dal sito www.18app.italia.it, realizzato per:

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

ATTENZIONE: non esistono al momento applicazioni ufficiali 18app scaricabili su smartphone.

5. Come mi registro a 18app?

Se sei nato nel 2003, puoi registrarti entro il 31 agosto 2022, seguendo i seguenti passaggi:

- a) entra nella homepage www.18app.italia.it, utilizzando le tue credenziali di identità digitale SPID o la tua Carta di identità elettronica (CIE), e autorizza l'accesso a 18app;
- b) conferma i tuoi dati visualizzati e accetta le condizioni d'uso;
- c) ti verrà inviata una email di conferma dell'esito positivo della registrazione ad avvenuto completamento della procedura. Si raccomanda di conservare copia della e-mail di conferma dell'avvenuta registrazione fino alla scadenza entro la quale è possibile utilizzare il bonus (vedi domanda n° 3 di questa sezione).

Una volta completata la registrazione, potrai visualizzare il tuo portafoglio e spendere il Bonus Cultura 18app.

ATTENZIONE: Come da procedura sopra descritta il solo ottenimento/possesso delle credenziali SPID o della CIE non equivale, quindi, ad avvenuta registrazione all'iniziativa 18app.

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

Sì, è possibile iscriversi sul sito www.18app.italia.it tramite qualsiasi computer o tablet collegati ad internet.

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

Il recupero delle credenziali è previsto. Consulta la domanda n° 10 della sezione B - "Sistema Pubblico di Identità Digitale".

8. Ho dimenticato il PIN della mia CIE, come posso recuperarlo?

Il recupero delle credenziali è previsto. Consulta la domanda n° 19 della sezione C - "Carta di Identità Elettronica - CIE".

9. 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.

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.

11. Quali sono i profili social ufficiali?

Tutti i profili ufficiali 18app hanno il simbolo della spunta blu, che indica la certificazione verificata. Ecco dove puoi seguirci sui social per avere aggiornamenti:

- ✓ Facebook <https://www.facebook.com/18app/>
- ✓ Instagram - https://www.instagram.com/18app_official/?hl=it
- ✓ Twitter - <https://twitter.com/18app>

12. Posso vendere il mio Bonus Cultura?

No, il Bonus Cultura 18app è un contributo strettamente personale e non può essere né venduto né scambiato. Se lo cedi sei complice di un reato perseguibile dalla legge.

13. Cosa devo fare se mi propongono di trasformare il mio Bonus Cultura in denaro?

Se ricevi o vieni a conoscenza di un'offerta nella quale ti viene proposto di cedere il tuo Bonus Cultura in cambio di denaro, ti invitiamo a scrivere una mail a numeroverde@beniculturali.it segnalando il profilo di chi ti propone l'illecito. Chi ti offre denaro in cambio del tuo Bonus Cultura 18app vuole truffarti: commette un reato e vuole renderti complice.

B. Domande frequenti diciottenni – edizione nati nel 2003 → SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITÀ DIGITALE

1. Cos'è SPID?

Il Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) è un'identità digitale pubblica composta da una coppia di credenziali (username e password), strettamente personali, con cui puoi accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati aderenti. Semplice e sicuro, puoi utilizzarlo da qualsiasi dispositivo: computer, tablet e smartphone, ogni volta che, su un sito o un'app di servizi, trovi il pulsante "Entra con SPID". Puoi richiedere SPID a partire dal giorno del tuo diciottesimo compleanno e dovrai utilizzarlo tutte le volte che vorrai accedere a 18app. Maggiori informazioni sul [sito di SPID](#).

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

Perché dobbiamo essere sicuri della tua identità quando richiedi 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. Inoltre, con SPID la tua privacy è al sicuro: i tuoi dati personali non verranno utilizzati a scopo commerciale.

3. Quali documenti mi servono per poter richiedere SPID?

Per ottenere SPID hai bisogno di: un documento di riconoscimento italiano in corso di validità (carta di identità, passaporto, patente); la tessera sanitaria o il tesserino del codice fiscale (sono accettati anche i rispettivi certificati di attribuzione); la tua e-mail; un cellulare ad uso personale.

Non è necessario che l'indirizzo e-mail e il numero di cellulare siano intestati alla persona che richiede SPID ma devono rappresentare, anche per le verifiche di sicurezza, strumenti di utilizzo strettamente personale. Pertanto, per ogni identità SPID intestata a persona diversa bisogna utilizzare un numero di telefono e indirizzo e-mail differente. Scopri di più su [come attivare SPID](#).

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

Per ottenere le tue credenziali SPID devi rivolgerti a uno dei gestori di identità accreditati da AgID. Questi soggetti (detti identity provider) ti offrono diverse modalità, gratuite o a pagamento, per richiedere e ottenere SPID. Puoi scegliere quella più adatta alle tue esigenze. Tutte le informazioni su dove e come chiedere le tue credenziali SPID sono alla pagina [Come scegliere tra i gestori di identità digitale](#).

5. SPID è gratuito?

L'utilizzo di SPID è gratuito, ma puoi attivarlo scegliendo tra modalità gratuite o a pagamento, descritte nella pagina [Come scegliere tra i gestori di identità digitale](#). Una volta ottenuto SPID, nessun costo o canone ti verrà richiesto.

6. Come si può attivare SPID?

I [gestori di identità](#) digitale offrono diverse modalità di riconoscimento e attivazione:

- di persona presso gli uffici dei gestori di identità digitale (identity provider);
- via webcam con operatore messo a disposizione dal provider, o con un selfie audio-video insieme al versamento di un bonifico bancario;
- con Carta d'Identità Elettronica (CIE) o un passaporto elettronico, identificandosi attraverso le app dei gestori scaricabili dagli store;
- con CIE o Carta Nazionale dei Servizi (CNS) - è possibile usare anche la tessera sanitaria;
- con firma digitale con l'ausilio di un lettore (ad esempio la smart card) e del relativo pin.

Esistono modalità di attivazione gratuite o a pagamento che è bene conoscere prima di scegliere il gestore. Una volta ottenuto, l'utilizzo di SPID per il cittadino è gratuito: nessun costo o canone ti verrà richiesto.

Inoltre, [alcune pubbliche amministrazioni](#) possono aiutarti ad ottenere SPID, verificando la tua l'identità personale presso i loro uffici.

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

Le credenziali SPID rilasciate da tutti i gestori di identità digitale sono uguali. Puoi scegliere liberamente il gestore che ti permette di completare la procedura di registrazione nella maniera per te più semplice: tutte le informazioni sono alla pagina [Come scegliere tra i gestori di identità digitale](#).

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° 6).

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

I dati personali che comunicherai ai gestori di identità non verranno utilizzati a scopo commerciale.

I gestori di identità 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. La tua privacy è garantita e vigilata dal Garante per la protezione dei dati personali.

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

Non è un problema, è sempre possibile recuperare le 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 Namirial segui la procedura di recupero qui:
https://portale.namirialtsp.com/private/user/spid_reset.php
- Se hai richiesto SPID a Intesa segui la procedura di recupero qui:
<https://spid.intesa.it/area-privata/forgot-password.aspx>
- Se hai richiesto SPID a Poste 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 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>
- Se hai richiesto SPID a Lepida segui la procedura di recupero qui:
https://id.lepida.it/idm/app/recupero_credenziali.jsp

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

Puoi usare le tue credenziali SPID anche per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati aderenti (come ad esempio il tuo comune, la tua Regione o la tua università). Scopri di più su [dove usare SPID](#).

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

Sì, in ogni momento puoi 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 gestore di identità 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 per 18app da Poste Italiane. L’identità digitale PostelD, per i nati nel 2003, può essere richiesta da un tutore o amministratore di sostegno (dotato di un’identità digitale PostelD 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

Puoi trovare molte informazioni alla pagina [Domande frequenti](#) del sito <https://www.spid.gov.it/>.

Puoi contattare i gestori di identità attraverso i rispettivi [canali di assistenza](#).

Se il tuo gestore di identità non è riuscito a risolvere il problema o se hai una segnalazione specifica da fare [invia una richiesta al supporto online per SPID](#).

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 2003, 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. Cos'è la Carta di Identità Elettronica - CIE?

La Carta di Identità Elettronica (CIE) è il documento d'identità dei cittadini italiani che consente l'accesso ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni abilitate. Maggiori informazioni sul [sito CIE](#).

2. Perché devo avere il PIN della CIE per poter accedere a 18app?

Perché dobbiamo essere sicuri della tua identità quando richiedi l'accesso in modo da permetterti di spendere in totale sicurezza il tuo Bonus Cultura. Il PIN CIE che riceverai una volta fatto richiesta del documento in Comune, è unico e potrai usarlo soltanto tu. Inoltre, con CIE la tua privacy è al sicuro: i tuoi dati personali non verranno utilizzati a scopo commerciale.

3. Come posso richiedere la CIE?

La Carta di Identità Elettronica può essere richiesta presso il proprio Comune di residenza o dimora, maggiori informazioni sul [sito CIE](#). Se risiedi in uno degli Stati membri dell'Unione europea, presso il consolato (maggiori informazioni [qui](#)).

4. Ho perso il PIN CIE, cosa devo fare per recuperarle?

Se hai il PUK (ti è stato fornito su carta, metà quando hai richiesto la CIE, l'altra metà ti è stata consegnata assieme alla CIE), puoi recuperare il PIN utilizzando l'App CieID (sezione "gestione carta", se hai smarrito anche il PUK, al momento, puoi richiederne la ristampa solo recandoti presso qualunque Comune.

5. Come si può attivare CIE per accedere nei servizi online?

La Carta di Identità Elettronica può essere utilizzata come strumento di autenticazione digitale attraverso un computer, uno smartphone o entrambi.

Per farlo è necessario avere le 8 cifre del PIN: la prima parte viene consegnata alla richiesta della carta, la seconda alla consegna del documento (clicca qui in caso di smarrimento).

Di seguito le possibili modalità di autenticazione:

- modalità desktop: si può accedere attraverso un computer collegato a un lettore di smart card contactless abilitato alla lettura della CIE, su cui bisogna avere installato il "Software CIE";
- modalità mobile: si può accedere con uno smartphone dotato di interfaccia NFC per la lettura della CIE, con l'app "CieID" installata;
- modalità desktop con mobile: l'accesso al servizio avviene da computer, utilizzando uno smartphone dotato di interfaccia NFC per la lettura della CIE, e l'app "CieID".

Una guida all'autenticazione mediante CIE nelle tre modalità è disponibile alla pagina del [Tutorial](#).

Maggiori informazioni sono disponibili sul [sito CIE](#).

6. Cosa posso fare con CIE oltre ad accedere a “18app”?

Puoi usare CIE anche per accedere ai servizi online della Pubblica Amministrazione e dei privati aderenti (ad esempio, all’INPS o all’Agenzia delle Entrate, al tuo fascicolo Sanitario Elettronico, al tuo comune, alla tua Regione o alla tua università). Scopri di più sul [Sito CIE](#).

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

È attivo un servizio di assistenza CIE che può essere contattato mediante i seguenti canali:

- e-mail: cie.cittadini@interno.it
- Telefono: 800263388 (solo per le richieste di revoca).

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

Se sei nato nel 2003, puoi acquistare (entro il 28 febbraio 2023) 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 rappresentazioni svolte in maniera professionale di musica, danza, teatro, circhi e spettacoli viaggianti, che avvengono in un contesto unico e non riproducibile con la compresenza di professionalità artistiche e tecniche e di pubblico. 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*);
- i) abbonamenti a quotidiani e periodici anche in formato digitale (*con il termine abbonamento si fa riferimento al contratto che prevede un pagamento anticipato per l’acquisto di una pubblicazione, dariceversi a cadenza periodica, e che viene stipulato tra il cliente fruitore del bene (ovvero il beneficiario titolare del Bonus) e l’editore della pubblicazione*).

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 2003 il Bonus Cultura è spendibile fino al 28 febbraio 2023. La scadenza entro la quale spendere i buoni è definita con decreto interministeriale n. 177/2019, come modificato, da ultimo, dal decreto n. 244 del 20 dicembre 2021, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 51 del 02.03.2022, e quindi è inderogabile.

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 previsti dalla normativa, riepilogati nelle condizioni d'uso accettate al momento dell'iscrizione e 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 D e verifica che l'esercente sia registrato a 18app (sezione del menu "Dove spendere i buoni").
- b) **Accedi a 18app:** effettua l'accesso a 18app inserendo le tue credenziali di identità digitale (SPID) o la tua Carta di identità elettronica (CIE), consulta il menu e seleziona la voce "CREA NUOVO BUONO".
- c) **Scegli se compiere l'acquisto presso un esercente fisico oppure online** e successivamente seleziona l'ambito e 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 sul sito web e tramite messaggio sul tuo indirizzo di posta elettronica.
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).
Al momento della spendita del buono riceverai un messaggio sul tuo indirizzo di posta elettronica.

2. Come gestisco i buoni?

Nella pagina principale del tuo account dopo aver effettuato l'accesso su www.18app.italia.it con le tue credenziali SPID o la tua Carta di identità elettronica (CIE), puoi visualizzare il "portafoglio" 18app con l'importo totale a tua disposizione (500 € se non hai ancora creato buoni), l'importo totale dei buoni creati e ancora da spendere e l'importo già speso per i tuoi acquisti.

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 nella sezione “I Tuoi Buoni” 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”, nella sezione “I tuoi buoni”, puoi sempre controllare lo stato del tuo Bonus Cultura visualizzando le voci “Già spesi” con il numero totale dei buoni creati e l’ opzione “Da spendere” con i buoni creati e non ancora utilizzati.

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’ iniziativa 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 personale e legato all'identità del beneficiario.

9. Se non usufruisco del Bonus Cultura cosa succede?

Al termine del periodo previsto dalla normativa (28 febbraio 2023 per i nati nel 2003) 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 2023. 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.

21. Posso vendere il mio Bonus Cultura?

No, il Bonus Cultura di 18app è un contributo strettamente personale. Se lo vendi, sei complice di un reato perseguibile dalla legge.

22. Cosa devo fare se mi propongono di trasformare il mio Bonus Cultura in denaro?

Se ricevi un'offerta nella quale ti viene proposto di cedere il tuo Bonus Cultura in cambio di denaro, devi scrivere una mail a numeroverde@beniculturali.it, segnalando il profilo di chi ti

propone l'illecito. Chi ti offre denaro in cambio del tuo Bonus cultura vuole truffarti, commette un reato e ti vuole rendere complice.

23. Cosa devo fare se voglio annullare un buono?

Dopo aver effettuato l'accesso al tuo account sul sito www.18app.italia.it, nella schermata principale troverai un riepilogo del tuo Bonus Cultura.

Per annullare un buono già creato, entra nella sezione "Da spendere", in modo da visualizzare l'elenco dei buoni creati, dopodiché seleziona la voce "Esercizi fisici" (se il buono da annullare è stato creato per negozi fisici) o la voce "Negozi online" (per annullare un buono da spendere sul Web).

Cliccando sul buono da annullare, scorri la pagina verso il basso e fai clic sulle opzioni "Annulla buono" e "Sì" per confermare l'annullamento del buono. Se visualizzi il messaggio "Buono annullato correttamente", la procedura è andata a buon fine.

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 domanda n° 7 della sezione A). Se hai effettuato la procedura di recupero delle credenziali, ma non riesci comunque ad effettuare l'accesso, contatta il servizio di assistenza (vedi 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 domanda n° 4 di questa sezione).

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

Prova 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, puoi contattare il servizio di assistenza (vedi domanda n° 4 di questa sezione).

4. Come posso contattare il servizio di assistenza?

Puoi contattare il servizio di assistenza al Numero Verde **800.991.199** o al numero fisso **06.6723.2177**, attivo dal lunedì al venerdì – esclusi festivi – dalle ore 09.15 alle 16.30, oppure scrivendo all'indirizzo numeroverde@beniculturali.it, spiegando il problema e inserendo nel testo della mail il tuo codice fiscale.