

## DOCUMENTI

# FAQ – Annullamento o rinvio di concerti/spettacoli a seguito delle misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Versione aggiornata al 29 Aprile 2020

**QUESTE INFORMAZIONI SARANNO COSTANTEMENTE AGGIORNATE NEL RISPETTO E SECONDO LE DISPOSIZIONI EMANATE DALLE AUTORITA' COMPETENTI**

### Premessa

L'obiettivo delle seguenti FAQ è quello di fornire le indicazioni necessarie a tutti coloro che hanno acquistato titoli di accesso a concerti/spettacoli, sia di artisti italiani, sia di artisti internazionali, che siano stati rinviati o annullati in questi giorni di emergenza sanitaria internazionale che stiamo tutti vivendo.

Il 30 gennaio 2020, in seguito alla segnalazione da parte della Cina (31 dicembre 2019) di un cluster di casi di polmonite ad eziologia ignota (poi identificata come un nuovo coronavirus Sars-CoV-2) nella città di Wuhan, l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato l'epidemia da codiv-19 un'emergenza di sanità pubblica di rilevanza internazionale. Il giorno successivo, il Governo italiano, con delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, vista la dichiarazione di emergenza internazionale di salute pubblica per il coronavirus dell'Oms e tenuto conto del carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia, ha dichiarato per sei mesi decorrenti dal 31 gennaio 2020 lo stato di emergenza sanitaria nazionale e messo in atto le prime misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da codiv-19 sull'intero territorio nazionale [D.L. 23.02.2020, n. 6 (convertito, con modificazioni, nella legge 05 marzo 2020, n. 3), e successive ulteriori disposizioni attuative].

**Stante la palese causa di forza maggiore, consistente nella dichiarazione di emergenza internazionale di salute pubblica per il codiv-19, quale ragione della mancata effettuazione del concerto/spettacolo, considerati inoltre i divieti normativamente imposti di assembramento e di tenere manifestazioni o eventi in luogo pubblico o in luoghi chiusi aperti al pubblico per nessuna ragione l'organizzatore dello spettacolo/concerto può essere ritenuto inadempiente nei confronti degli acquirenti dei relativi titoli d'ingresso.**

Le disposizioni di cui alle seguenti FAQ si applicano in aggiunta alle condizioni e termini dei Circuiti di vendita ufficiali (on-line e off-line) autorizzati alla vendita dei biglietti e in aggiunta alle condizioni e termini dell'organizzatore del concerto/spettacolo ed in aggiunta alle condizioni e termini che regolano l'accesso e l'utilizzo del luogo dell'evento.

## FAQ – Annullamento o rinvio di concerti/spettacoli a seguito delle misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

### 1. QUAL È IL PERIODO DI TEMPO ENTRO IL QUALE I CONCERTI/SPETTACOLI POTRANNO ESSERE ANNULLATI O RINVIATI?

Il periodo entro il quale i concerti/spettacoli potranno subire rinvii o annullamenti coincide con la durata dello stato di emergenza in conseguenza del rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato dalla delibera 31.01.2020 del Consiglio dei Ministri, salvo ulteriori proroghe se verranno definite da successivi provvedimenti legislativi, per tutti i concerti/spettacoli di artisti italiani e/o internazionali. Per gli spettacoli oggetto di annullamento troverà applicazione l'emissione del voucher prevista dal DL 18/2020. Il rinvio o l'annullamento di spettacoli inseriti in tour, nazionali ed internazionali, potrà comportare il rinvio anche di date al momento esterne a tale periodo.

### 2. DOVE POSSO TROVARE L'ELENCO COMPLETO DEI CONCERTI/SPETTACOLI ANNULLATI O RINVIATI?

[Clicca qui](#)

### 3. HO DIRITTO AL RIMBORSO DEL BIGLIETTO ACQUISTATO PER UN CONCERTO/SPETTACOLO ANNULLATO?

E' previsto un voucher per tutti i concerti/spettacoli annullati compresi nel periodo di cui alla FAQ numero 1 puoi chiedere un voucher, spendibile entro un anno dall'emissione (vedi FAQ numero 4,5 e 6).

Il biglietto acquistato è, con la richiesta del voucher, riconvertito in un credito da utilizzare entro un anno, secondo modalità operative e gestionali che saranno individuate e implementate dai sistemi di vendita. Non è previsto un rimborso monetario.

## FAQ – Annullamento o rinvio di concerti/spettacoli a seguito delle misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

### 4. QUALE SARA' L'IMPORTO/VALORE DEL VOUCHER CHE MI SARA' RICONOSCIUTO?

Il valore del voucher sarà pari a quello indicato dal titolo di accesso cui si riferisce, comprensivo anche del diritto di prevendita; ti sarà pertanto riconosciuto un credito pari all'importo totale indicato sul biglietto per il concerto/spettacolo annullato.

Attenzione: il voucher non comprenderà le somme pagate dall'acquirente alle ticketing company per i servizi d'intermediazione nell'acquisto dei titoli e recapito dei biglietti, ossia delle commissioni che vengono applicate a parte rispetto al titolo di accesso, a fronte di un servizio reso e certificato fiscalmente.

Il voucher riporterà i seguenti elementi essenziali:

- Data di emissione
- Data di scadenza
- Valore del voucher
- Organizzatore
- Un codice particolare/di controllo/numero progressivo

Si specifica che il voucher **non dà diritto all'accesso nei luoghi dei concerto/spettacolo** essendo necessario, invece, il possesso di regolare titolo di accesso.

### 5. IL VOUCHER DEVE ESSERE UTILIZZATO UNA SOLA VOLTA?

Non necessariamente, potrai usarlo quante volte vuoi fino al raggiungimento del tuo credito ed eventualmente integrarlo per completare ulteriori acquisti. Attenzione: il voucher è spendibile solo per l'acquisto di biglietti a concerti/spettacoli dell'organizzatore che lo ha emesso.

I voucher sono cumulabili tra loro: puoi usare più voucher per una singola transazione.

**Riassumendo:** il voucher esaurirà la sua validità ad assorbimento del valore ivi indicato. Pertanto, potrà essere valido per più acquisti anche in momenti diversi ovvero potrà essere a parziale pagamento di un evento a maggior prezzo d'ingresso così come potrai usare più voucher contemporaneamente per acquistare uno o più titoli d'ingresso.

## FAQ – Annullamento o rinvio di concerti/spettacoli a seguito delle misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

### 6. QUAL È NEL DETTAGLIO L'ITER DELLA RICHIESTA DI EMISSIONE DEL VOUCHER? PUÒ ESSERE PRESENTATA DIRETTAMENTE ALLA TICKETING COMPANY PRESSO LA QUALE È STATO EFFETTUATO L'ACQUISTO?

L'acquirente richiederà il voucher trasmettendo il relativo titolo d'acquisto\* alla ticketing company (ossia al sistema di biglietteria attraverso il quale ha acquistato il biglietto).

La ticketing company, effettuato l'annullo del titolo di ingresso, trasmetterà direttamente il voucher all'acquirente del biglietto via mail o secondo le modalità che pubblicherà sul proprio sito internet.

**\*Il rilascio del voucher sarà successivo alla ricezione del titolo d'acquisto.**

Coloro che hanno acquistato un biglietto attraverso i punti di vendita dovranno procedere alla richiesta del voucher attraverso il canale online, perché i punti di vendita non sono abilitati al rilascio del voucher.

Coloro che hanno acquistato un biglietto con l'opzione "ritiro sul luogo dell'evento" e quindi, non sono in possesso fisicamente del biglietto, riceveranno i dati necessari per poter effettuare la richiesta di emissione del voucher via mail.

Tutte le specifiche saranno rese disponibili dalle ticketing company, pertanto ti consigliamo di visitare direttamente i loro siti web.

### 7. QUAL È IL LIMITE DI TEMPO PER CHIEDERE IL VOUCHER?

La richiesta del voucher deve essere presentata alla ticketing company entro 30 giorni dall'entrata in vigore del DL 18/2020 e/o dalla data di entrata in vigore delle successive proroghe della relativa disciplina. Per agevolare lo spettatore, l'Organizzatore accetterà comunque la richiesta di voucher anche nel termine di 30 giorni dalla data di annullamento dello specifico concerto/spettacolo.

Dopodiché verrà inviato - con tempistiche indicate dalla Ticketing Company - un voucher di pari importo al titolo di accesso, utilizzabile entro un anno dalla sua emissione.

## FAQ – Annullamento o rinvio di concerti/spettacoli a seguito delle misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

### 8. L'ORGANIZZATORE HA GIÀ FISSATO E COMUNICATO UNA NUOVA DATA PER IL CONCERTO/SPETTACOLO NON SVOLTOSI, COME MI DEVO COMPORTARE?

Non devi fare nulla.

I titoli di accesso già acquistati per l'evento originario sono considerati validi per i **concerti/spettacoli rinviati a data successiva**.

Considerata l'emergenza sanitaria nazionale e la conferma dello spettacolo per la nuova data, non è prevista la possibilità di rimborso, né quindi, l'emissione di un voucher.

### 9. IN CASO DI RINVIO DEL CONCERTO/SPETTACOLO, È POSSIBILE MANTENERE LA VALIDITÀ DEI TITOLI DI ACCESSO ANCHE NEL CASO DI CAMBIO LOCATION?

*Si.*

I titoli già emessi in relazione alla prima location sono validi anche in relazione alla nuova. Allo spettatore sarà attribuito un posto di valore economico almeno pari a quello originario, con contestuale rilascio di segnaposto il giorno dell'evento riportante il nuovo posto assegnato.

### 10. POSSO RIVENDERE IL BIGLIETTO SE NON POSSO ASSISTERE ALLO SPETTACOLO NELLA DATA IN CUI È STATO RINVIATO?

*Si.*

Ogni sistema di biglietteria fornirà indicazioni specifiche che ti permetteranno di rivendere il biglietto secondo le modalità che ti indicherà; su queste piattaforme il prezzo dei biglietti è sempre uguale al prezzo originale.

## FAQ – Annullamento o rinvio di concerti/spettacoli a seguito delle misure urgenti per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

### 11. PROCEDURA PER I SOGGETTI CON DISABILITA' E LORO ACCOMPAGNATORI:

Fermo restando quanto scritto sopra, la richiesta di emissione del voucher dovrà essere trasmessa via mail [servizioclienti@friendsandpartners.it](mailto:servizioclienti@friendsandpartners.it) direttamente al Servizio Cliente dell'Organizzatore del concerto/spettacolo.

### 12. HO ULTERIORI DOMANDE A CHI POSSO RIVOLGERMI?

Per qualsiasi dubbio, problema o necessità puoi rivolgerti al nostro Servizio Clienti dedicato: [servizioclienti@friendsandpartners.it](mailto:servizioclienti@friendsandpartners.it)

A seguito dell'emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Covid 19–Corona Virus le richieste di contatto sono tante e i tempi di risposta possono essere più lunghi del solito. Ti assicuriamo che tutto il nostro impegno è rivolto a darti il servizio migliore.