

## LE NOVE DOMANDE PIU' FREQUENTI

Versione aggiornata al 10 giugno, ore 10.00 (Ver. 1.0)

### 1) Come procedere con il check-in per chi ha acquistato un biglietto con "RITIRO SUL LUOGO DELL'EVENTO" o è in possesso di un BIGLIETTO CARTACEO o ha acquistato su FANSALE:

Se hai acquistato un Biglietto con "ritiro sul luogo dell'evento", hai già ricevuto lo stampa@casa tramite mail da parte di TicketOne (controlla anche in posta indesiderata/spam).

Se non riesci a trovare la mail, puoi collegarti sul sito di [www.TicketOne.it](http://www.TicketOne.it) accedere a MyTicketOne (la tua area personale) e nella sezione "i tuoi ultimi ordini" e lì troverai lo stampa@casa.

Apri lo stampa@casa copia il codice ET (equivalente del numero ordine) ed utilizzalo per la procedura di check-in (esempio ET:0000000088).

**IMPORTANTE:** Sia per il Fanticket e sia per lo Stampa@casa non inserire i primi due zero (00).

Se sei in possesso di un **biglietto cartaceo** vedi immagine sotto (colore azzurro o giallo) il numero ordine si trova in altro a destra. Il codice da inserire del Sigillo Fiscale si trova in basso a sinistra con le iniziali S.F. Il codice da inserire nella voce Carta si trova in basso a sinistra con la voce CARTA (AOXXXXX).

Se hai acquistato su **FANSALE** e non hai ancora ricevuto il biglietto, puoi controllare nella sezione "i tuoi ultimi ordini" lì troverai un biglietto stampa@casa. Nel caso in cui non riesci a trovare lo stampa@casa puoi scrivere una mail a [servizioclienti@friendsandpartners.it](mailto:servizioclienti@friendsandpartners.it) con oggetto "FANSALE NOME ARTISTA DATA E LUOGO DELL'EVENTO".

Questo biglietto è valido solo come stampa completa su foglio A4.

# stampa@casa

**MUSTER**

**DATI ORDINE**

Kunde Vorname Kunde Name  
Kunde Strasse  
47111 Kunde Ort  
DEU

Numero ordine: 0000  
Data d'ordine:  
Modalità di pagamento: Zahl  
Codice Stampa@casa: PTE

1 TicketOne S.p.A. TktID: 000000003 TDL: 000000001 ET:000000028

**NUMERO ORDINE**

Data: Ora:  
Besucher Vorname Besucher Name  
Settore:  
fila posto Prezzo:  
Previsione Totale: Intero 11

1 - ORDINE: 0000000001 - TktID: 000000003  
CODE: S SIG Besucher Vorname Besucher Name

**NUMERO ORDINE**

1 TicketOne S.p.A. TktID: 0000000001 TDL: 0000000001 ET:0000000088  
Besucher Vorname Besucher Name

**NUMERO ORDINE**

1 - ORDINE: 0000000001 - TktID: 000000003  
CODE: S SIG Besucher Vorname Besucher Name

Data: Ora:  
Settore:

**Nota bene: nel Fanticket e nello Stampa@casa non vanno inseriti i primi due zero (00)**

## 2) Come verranno assegnati i nuovi posti?

**E' garantita l'assegnazione del nuovo posto nel settore equivalente a quello acquistato:** questo significa che, la categoria prezzo non potrà essere mai inferiore a quella acquistata. Secondo le disposizioni previste dal CTS (numero massimo di Spettatori consentiti) gli Spettatori potrebbero essere distribuiti anche su più date/show in base al numero di posti disponibili complessivi per ogni data/show e per ogni settore ed in base all'ordine temporale del biglietto a suo tempo acquistato o alla preferenza espressa durante la procedura di check-in.

[NON IN BASE ALL'ORDINE CRONOLOGICO DI REGISTRAZIONE/CHECK-IN].

## 3) Ho sbagliato a digitare il numero di telefono. Come posso fare per correggerlo?

Se non hai ancora completato la procedura di check-in, avrai ancora la possibilità di modificare il numero di cellulare. In caso contrario, per procedere con la modifica del tuo numero di telefonico potrai scrivere una mail a [cs@clappit.com](mailto:cs@clappit.com) con oggetto "MODIFICA NUMERO DI TELEFONO DATA E LUOGO DELLO SPETTACOLO" specificando nel testo della mail il tuo nome, cognome, indirizzo mail, numero di telefono inserito erroneamente ed il numero di telefono corretto.

## 4) Non ho ricevuto la mail di riepilogo del check-in. Come posso fare?

Ti chiediamo gentilmente di attendere almeno 30 minuti terminato il check-in, il sistema sta elaborando la tua richiesta. Nel frattempo, ti chiediamo di verificare che la mail di riepilogo non sia finita nella casella "posta indesiderata/spam".

Se non hai ancora ricevuto la mail di riepilogo di check-in scrivi al seguente indirizzo [cs@clappit.com](mailto:cs@clappit.com) con oggetto "MANCATA RICEZIONE EMAIL CHECK-IN DATA DELLO SPETTACOLO E LUOGO".

## 5) E' obbligatorio il tampone molecolare per accedere allo Spettacolo?

Per accedere allo Spettacolo **non è obbligatoria** la certificazione di un tampone molecolare o antigenico rapido che attesti la negatività al Covid-19.

Per l'accesso e la permanenza a qualsiasi titolo all'interno della location che ospita lo Spettacolo sarà necessario sottoporsi alla misurazione della temperatura corporea. L'Organizzatore avrà facoltà di espellere e/o non consentire l'accesso allo Spettatore a cui verrà riscontrata la temperatura corporea superiore ai 37,5 °C e/o verrà riscontrata la presenza di sintomatologia da infezione Covid-19 (a carattere meramente esemplificativo potranno essere: mal di gola, tosse, difficoltà respiratoria, perdita dell'olfatto e del gusto, diarrea, dolori articolari e muscolari diffusi o altri sintomi riconducibili al Covid-19.)

Ti ricordiamo che è obbligatorio indossare durante tutto lo Spettacolo la **mascherina FFP2** protettive del naso e bocca!

**Leggi il "[REGOLAMENTO SPECIALE COVID- 19 INDICAZIONI PER GLI SPETTACOLI](#)" che dovrai obbligatoriamente rispettare per partecipare allo Spettacolo.**

## 6) Informazioni utili:

Tieni monitorati i canali social ufficiali di Friends&Partners, i siti web ufficiali e la tua casella di posta elettronica: saranno comunicate nel breve tutte le news relative per esempio all'orario di ingresso, al coprifuoco, ecc. Per qualsiasi ulteriore informazione contatta via mail [servizioclienti@friendsandpartners.it](mailto:servizioclienti@friendsandpartners.it)

## 7) Apertura vendite biglietti:

Per coloro i quali non hanno ancora acquistato i Biglietti dello Spettacolo, le eventuali vendite saranno aperte sul circuito ufficiale [www.TicketOne.it](http://www.TicketOne.it).

La comunicazione di apertura vendite sarà effettuata tramite i canali social ufficiali di Friends&Partners e i siti web ufficiali.

Tutti coloro i quali hanno acquistato i nuovi biglietti messi in vendita su [www.TicketOne.it](http://www.TicketOne.it) nei giorni precedenti lo Spettacolo (mappa di vendita con distanziamento interpersonale) riceveranno un biglietto numerato (con settore – fila – numero di posto) e pertanto NON dovranno fare il check-in e non riceveranno il tagliando segnaposto numerato.

## 8) COME POSSO FARE SE NON HO RICEVUTO IL TAGLIANDO SEGNAPOSTO NUMERATO VIA E-MAIL, ENTRO E NON OLTRE LE 72 ORE DALLA DATA DELLO SPETTACOLO?

Se non ricevi l'e-mail con il tagliando segnaposto numerato controlla nella cartella spam della tua casella di posta elettronica: in questo caso sposta l'e-mail ricevuta nella cartella "Posta in arrivo", in modo da ricevere più agilmente le nostre prossime comunicazioni.

Potrai scaricare sul sito <https://www.clappit.com/marco-masini-2021/homePage.html>, in qualsiasi momento, il tuo/tuoi tagliando/i segnaposto/i numerato/i, entrando nella tua area personale con l'e-mail e la password utilizzata durante la procedura di CHECK-IN e cliccando il bottone verde "I miei check-in".

## 9) CANCELLAZIONE CHECK-IN PER RICHIESTA VOUCHER:

TicketOne ci ha informato di aver ricevuto da parte tua una richiesta di rimborso inerente ad uno degli Spettacoli, e ci ha confermato di averti erogato un Voucher.

**Ti comunichiamo quindi che sono stati ANNULLATI e non potranno in nessun caso essere utilizzati per partecipare allo Spettacolo o successivamente ripristinati:**

- i biglietti oggetto della tua richiesta di Voucher;
- I tagliandi segnaposto collegati a seguito della tua richiesta di check-in.

Per ulteriori info sui voucher [clicca qui](#)

Se necessiti di maggiori informazioni scrivi a: [servizioclienti@friendsandpartner.it](mailto:servizioclienti@friendsandpartner.it)

L'Organizzatore risponderà entro e non oltre 3 giorni organizzativi.