

## RICHIESTA RIMBORSO BIGLIETTI CON VOUCHER

Al sensi dell'art.88 DPCM n. 18 del 17 03 2020 convertito dalla legge n. 27 del 24 aprile 2020 e modificato con art. 183 comma 11 del DPCM del 19 05 2020

### Art. 88 DPCM n. 18 17 03 2020 (Rimborso di titoli di acquisto di biglietti per spettacoli, musei e altri luoghi della cultura)

1. A seguito dell'adozione delle misure di cui all'articolo 2, comma 1, lettere b) e d) del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 8 marzo 2020 e comunque in ragione degli effetti derivanti dall'emergenza da Covid-19, a decorrere dalla data di entrata in vigore del medesimo decreto e fino al 30 settembre 2020, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1463 del codice civile, ricorre la sopravvenuta impossibilità della prestazione dovuta in relazione ai contratti di acquisto di titoli di accesso per spettacoli di qualsiasi natura, ivi inclusi quelli cinematografici e teatrali, e di biglietti di ingresso ai musei e agli altri luoghi della cultura.

2. I soggetti acquirenti presentano, entro trenta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, o dalla diversa data della comunicazione dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione, apposita istanza di rimborso al soggetto organizzatore dell'evento, anche per il tramite dei canali di vendita da quest'ultimo utilizzati, allegando il relativo titolo di acquisto. L'organizzatore dell'evento provvede alla emissione di un voucher di pari importo al titolo di acquisto, da utilizzare entro 18 mesi dall'emissione. L'emissione dei voucher previsti dal presente comma assolve i correlativi obblighi di rimborso e non richiede alcuna forma di accettazione da parte del destinatario.

Il possessore del biglietto dovrà verificare attentamente sul sito CiaoTickets, nella pagina <https://www.ciaotickets.com/news/eventi-annullati-o-rinviati-causa-del-coronavirus>, che il biglietto sia inerente a un evento effettivamente annullato e che per il relativo evento sia pubblicata la **data** entro la quale è possibile richiedere il rimborso nell'apposita colonna **Termine riconsegna biglietti**, così come dovrà verificare se l'organizzatore abbia affidato la gestione dei Voucher a CiaoTickets ( Voucher = SI ). Procedure per ricezione voucher:

#### **Biglietto acquistato sul sito [www.ciaotickets.com](http://www.ciaotickets.com) con modalità Print@Home (PDF):**

1. compilare il **Modulo di rimborso con Voucher** debitamente compilato e firmato + la ricevuta (inviata dalla biglietteria al termine dell'acquisto) al seguente indirizzo email: [restituzione.biglietti@pec.ciaotickets.com](mailto:restituzione.biglietti@pec.ciaotickets.com)  
L'oggetto della mail dovrà essere il seguente: **Rimborso con Voucher + "Nome Evento" + "Data evento"**  
Per scaricare il modulo [Clicca qui](#)

#### **Biglietto acquistato presso i punti vendita autorizzati CiaoTickets:**

1. compilare l'apposito **Modulo di rimborso con Voucher**. Per scaricare il modulo [Clicca qui](#)
2. inviare per Raccomandata Postale con ricevuta di ritorno i biglietti integri ed in originale unitamente al "Modulo di rimborso con Voucher" debitamente compilato e firmato presso: **Ciaotickets S.r.l. Via Aldo Moro, 109 - 65019 Pianella (PE)**
3. alternativamente è possibile inviare in anteprima il solo "**Modulo di rimborso con Voucher**" debitamente compilato e firmato + la scansione, con tutte le informazioni leggibili, del fronte e del retro dei biglietti all'indirizzo: [restituzione.biglietti@pec.ciaotickets.com](mailto:restituzione.biglietti@pec.ciaotickets.com) per poi provvedere, solo successivamente, alla spedizione tramite raccomandata A.R. dei biglietti integri ed in originale a CiaoTickets. L'oggetto della mail dovrà essere il seguente: **Rimborso con Voucher + Nome Evento + Data evento**

I biglietti dovranno pervenire a CiaoTickets entro la data ultima prevista per il rimborso

Solo dopo aver ricevuto i biglietti in maniera conforme a quanto sopra indicato, unitamente al modulo di rimborso entro il termine previsto, CiaoTickets potrà procedere alla generazione dei Voucher.

**ATTENZIONE:** Riceverai i voucher da CiaoTickets solo se l'organizzatore dell'evento avrà affidato a CiaoTickets l'incarico di emettere, inviare e gestire i voucher, altrimenti la tua richiesta di rimborso sarà inoltrata all'organizzatore dell'evento, unico soggetto obbligato alla consegna del voucher.

IMPORTANTE: nel caso in cui il biglietto sia relativo a un evento riprogrammato, lo stesso **sarà valido per la nuova data**. In questo caso, di norma, non è previsto alcun rimborso. Si invitano pertanto i clienti a prendere visione con attenzione delle informazioni riportate nella sezione <https://www.ciaotickets.com/news/eventi-annullati-o-rinviati-causa-del-coronavirus>.

**I biglietti una volta inviati o scansionati tramite PEC a CiaoTickets saranno annullati fiscalmente e non potranno in alcun caso essere restituiti all'acquirente, né utilizzati per accedere agli eventi.**

TEMPISTICHE DI EVASIONE DELLE RICHIESTE: a causa dall'elevato numero di eventi annullati e dei rallentamenti dovuti al lavorare da casa, la gestione delle pratiche di rimborso con Voucher potrebbe richiedere anche 60 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

Spett.  
**Ciaotickets S.r.l.**  
Via Aldo Moro, 109  
65019 Pianella (PE)

Da inviare: tramite **raccomandata A.R.**  
oppure tramite mail a [restituzione.biglietti@pec.ciaotickets.com](mailto:restituzione.biglietti@pec.ciaotickets.com)

**Oggetto: restituzione biglietti originali da rimborsare "con Voucher" causa evento annullato**

Con la presente, riporto di seguito i miei dati personali di riferimento per richiedere di ricevere, ai sensi dell'art. 88 DPCM n°18 del 17.03.2020 convertito dalla legge n. 27 del 24 aprile 2020 e modificato con art. 183 comma 11 del DPCM del 19 05 2020, il rimborso con **Voucher** ed allego i biglietti CiaoTickets integri ed in forma originale. Dichiaro di essere a conoscenza del termine ultimo per l'invio della presente istanza e di aver verificato i termini di rimborso dell'evento pubblicati sul sito internet <https://www.ciaotickets.com/news/eventi-annullati-o-rinviati-causa-del-coronavirus> così come di aver verificato che i biglietti sono relativi ad eventi per i quali sono espressamente previsti i rimborsi con Voucher e che l'organizzatore abbia affidato la gestione dei Voucher a CiaoTickets (Voucher = SI).

Nome:		Cellulare:	
Cognome:		Email:	
Titolo Evento:		N° Biglietti spediti:	
Data Evento:		Codice ** Transazione:	

\*\* da compilare solo per acquisti online

Sono inoltre consapevole del fatto che:

- 1) i biglietti una volta inviati in originale o anticipati scansionati sulla PEC a CiaoTickets saranno annullati fiscalmente e non potranno in alcun caso essermi restituiti, né potrò utilizzarli per accedere agli eventi;
- 2) Per quanto stabilito dall'Agenzia delle Entrate, finché non riconsegnerò i biglietti cartacei integri ed in originale a Ciaotickets (titolare del Sistema di emissione) il Voucher che riceverò rimarrà "inattivo" e quindi inutilizzabile per gli acquisti.

Luogo e data

Firma

**Trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR e del Codice della Privacy**

Desideriamo informarla del fatto che, al fine di soddisfare la Sua richiesta di rimborso con Voucher dei biglietti acquistati sul nostro circuito online o presso uno dei nostri Punti Vendita, CiaoTickets S.r.l. con sede in Pianella Via Aldo Moro, 109 65019, in qualità di Titolare, sottoporrà a trattamento i Suoi dati personali sopra indicati, ai sensi delle previsioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 ("GDPR"), nonché del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 (c.d. "Codice della Privacy"). In particolare, i Suoi dati saranno trattati secondo le finalità, le modalità e i termini indicati nell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR e rappresentata nella pagina successiva del presente modulo.

**ATTENZIONE:** Riceverai i voucher da CiaoTickets solo se l'organizzatore dell'evento affiderà a CiaoTickets l'incarico di emettere, inviare e gestire i voucher, altrimenti la tua richiesta di rimborso sarà inoltrata da CiaoTickets all'organizzatore dell'evento, soggetto obbligato alla consegna del voucher.

Luogo e data

Firma

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 ("GDPR"),  
nonché del D.lgs. 30 giugno 2003 196 ("Codice della Privacy")**

Gentile cliente,

ai fini previsti dal GDPR e con riferimento ai Suoi dati personali da Lei indicati nel modulo per il rimborso con Voucher dei biglietti acquistati presso uno dei punti vendita CiaoTickets oppure online su [www.ciaotickets.com](http://www.ciaotickets.com), con la presente intendiamo informarLa di quanto segue.

**Art. 1 Titolare del trattamento dei dati**

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è la società Ciaotickets S.r.l. con sede in Via Aldo Moro, 109 65019 Pianella (PE), C.F. e P.I. 01967650688. Tutte le istanze e richieste relative al trattamento dei dati personali che La riguardano potranno essere indirizzate al Titolare, ai seguenti indirizzi:

- Ciaotickets S.r.l. Via Aldo Moro, 109 - 65019 Pianella (PE);
- Indirizzo e-mail: [privacy@ciaotickets.com](mailto:privacy@ciaotickets.com)
- Indirizzo fax: (+39) 085.7999342

La società ha nominato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati che può essere contattato per questioni inerenti al trattamento dei dati personali all'indirizzo che precede o via e-mail all'indirizzo [privacy@ciaotickets.com](mailto:privacy@ciaotickets.com)

**Art. 2 Tipologia di dati trattati**

Al fine di dare corretta esecuzione alla Sua richiesta di rimborso (di seguito, la "Richiesta") è per noi necessario raccogliere dati personali che La riguardano quali dati anagrafici (nome e cognome), dati di contatto (cellulare ed indirizzo email), dati inerenti al Suo acquisto (numero di biglietti, evento, data dell'evento, codice transazione d'acquisto).

**Art. 3 Base giuridica e finalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei Suoi dati personali è basato sulla sussistenza di un obbligo contrattuale ed è finalizzato all'espletamento della Richiesta.

**Art. 4 Conseguenze in caso di mancato conferimento**

Il conferimento dei Suoi dati personali è meramente facoltativo, tuttavia, essendo strettamente necessario ai fini della corretta esecuzione della Richiesta, il mancato, parziale o inesatto conferimento dei dati in questione determinerebbe l'impossibilità di adempiere alla stessa.

**Art. 5 Modalità del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati personali che La riguardano sarà principalmente effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici, secondo le modalità e con gli strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. In particolare, saranno adottate tutte le misure tecniche, informatiche, organizzative, logistiche e procedurali di sicurezza, in modo che sia garantito un livello adeguato di protezione dei dati, come previsto dalla legge, consentendo l'accesso alle sole persone autorizzate al trattamento da parte del Titolare o dei Responsabili designati dal Titolare. In ogni caso i Suoi dati personali non formeranno oggetto di alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

**Art. 6 Comunicazione e diffusione dei dati**

I Suoi dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti ("destinatari"):

- a tutti quei soggetti (ivi incluse le Pubbliche Autorità) che hanno accesso ai dati personali in forza di provvedimenti normativi o amministrativi;
- a società terze quali l'Organizzatore dell'Evento per i cui titoli di ingresso è formulata la Richiesta;
- agli istituti bancari e alle società che gestiscono i circuiti nazionali o internazionali di pagamento tramite i quali vengono effettuati i rimborsi dei biglietti acquistati presso i punti vendita;
- a tutti quei soggetti, pubblici e/o privati, persone fisiche e/o giuridiche (Uffici Giudiziari, Camere di Commercio, Camere ed Uffici del Lavoro, ecc.), qualora la comunicazione risulti necessaria o funzionale al corretto adempimento degli obblighi contrattuali assunti, nonché degli obblighi derivanti dalla legge.

**Art. 7 Conservazione dei dati personali**

I dati personali che La riguardano saranno conservati per il tempo necessario per adempiere alla Sua Richiesta e, successivamente, per il tempo massimo previsto dalle disposizioni di legge applicabili in materia fiscale, di prescrizione dei diritti e/o decadenze dell'azione e, in generale per l'esercizio/difesa dei diritti di CiaoTickets nelle vertenze promosse da pubbliche autorità, soggetti/enti pubblici e/o soggetti privati.

**Art. 8 Diritti degli interessati**

In qualità di interessato del trattamento, Lei ha diritto di chiedere al Titolare di esercitare i seguenti diritti:

**Diritto di accesso**

Potrà richiedere di ottenere la conferma in merito all'esistenza o meno di un trattamento sui Suoi dati personali e, in caso positivo, di accedere a tali dati e ad informazioni specifiche sul trattamento, quali, a titolo esemplificativo, le finalità, le categorie di dati oggetto di trattamento, l'esistenza degli altri diritti di seguito indicati. Potrà, inoltre, chiedere una copia dei Suoi dati.

**Diritto di rettifica**

Ha il diritto di chiedere ed ottenere rettifica dei dati personali che La riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti.

**Diritto di cancellazione**

Potrà ottenere la cancellazione dei Suoi dati, senza ingiustificato ritardo, se (a) trattati illecitamente, (b) tali dati non sono più necessari per le finalità per cui sono stati raccolti, (c) si oppone al trattamento dei Suoi dati (come di seguito indicato) e non sussiste altro motivo legittimo prevalente per il trattamento, (d) i Suoi dati devono essere cancellati in forza di un obbligo di legge.

La invitiamo a considerare che tale diritto non si applica se il trattamento dei dati è necessario tra l'altro per:

- l'adempimento di un obbligo di legge;
- l'accertamento, l'esercizio o la difesa in giudizio di un diritto.

**Diritto di limitazione**

Lei ha diritto di ottenere la limitazione del trattamento in caso di:

- contestazione dell'esattezza dei dati personali che La riguardano entro il termine necessario al titolare (Società) per verificare l'esattezza di questi dati;
- trattamento illecito e richiesta da parte Sua della limitazione d'uso in luogo della relativa cancellazione;
- necessità da parte Sua dei dati per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- opposizione da parte Sua al trattamento, come di seguito indicato, in attesa di verifica di prevalenza di motivi legittimi da parte del titolare.

**Diritto alla portabilità**

Lei ha diritto di ricevere in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano e di trasmetterli ad altro titolare del trattamento in relazione alle ipotesi in cui il trattamento dei suoi dati si basi sul consenso oppure riguardi categorie particolari di dati personali trattati sulla base del Suo consenso oppure il trattamento sia fondato sull'esecuzione di un contratto e tale trattamento sia effettuato con messi automatizzati. Ha altresì diritto ad ottenere la trasmissione diretta dei dati da un titolare all'altro, ove tecnicamente fattibile. Resta salva la possibilità di ottenere la cancellazione dei dati, come sopra indicato.

**Diritto di opposizione**

Ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento basato su un legittimo interesse del titolare, salva la dimostrazione da parte di quest'ultimo di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sugli interessi, diritti e libertà fondamentali dell'interessato oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria. Inoltre, ha diritto di proporre reclamo alla competente autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali).

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta rivolta senza formalità al Titolare. In particolare, la richiesta potrà essere inviata al Titolare tramite lettera o posta elettronica ai seguenti indirizzi: Via Aldo Moro, 109 65019 Pianella (PE) email [privacy@ciaotickets.com](mailto:privacy@ciaotickets.com)