

TICKETSMS S.R.L

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO TICKETSMS

Ultimo aggiornamento: Gennaio 2024

CHI SIAMO

TICKETSMS è la piattaforma dedicata alla vendita a distanza, alla compravendita non a distanza, per quanto compatibile e non altrimenti derogata, alla rivendita di biglietti ed all'erogazione di ulteriori servizi per eventi nazionali ed internazionali di spettacolo, intrattenimento culturale e sportivo, effettuata da TicketSms S.r.l. in nome e per conto dell'organizzatore dell'evento nonché il contratto di fornitura dei servizi, necessari ed accessori alla compravendita di tali biglietti, prestati da TicketSms S.r.l.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del Codice del Consumo (cd. Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali) si comunica che il fornitore del Servizio TICKETSMS nonché titolare della piattaforma TICKETSMS è la società TicketSms S.r.l. con sede in Via Marsala n. 28 - 40126 - Bologna (BO) P.IVA / C.F. 03653341200 - Numero REA BO-53618.

Di seguito sono specificate le condizioni generali di contratto (le "Condizioni generali di contratto per l'utilizzo del servizio TICKETSMS", da ora CGC) che regolano il Servizio TICKETSMS, la cui accettazione integrale da parte del Cliente (come nel seguito definito) è condizione indispensabile affinché lo stesso possa validamente e consapevolmente utilizzare il Servizio TICKETSMS. Le CGC regolano i rapporti tra il Cliente e TICKETSMS nell'utilizzo e nella fruizione del Servizio TICKETSMS.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO TICKETSMS

- 1) Definizioni Preliminari;**
- 2) Ambito di applicazione;**
- 3) Oggetto del servizio TicketSms;**
- 4) Acquisti sul Sito;**
- 5) Registrazione al Sito;**
- 6) Informazioni dirette alla conclusione del contratto;**
- 7) Disponibilità dei Titoli di Ingresso;**
- 8) Informazioni sui Titoli di Ingresso;**
- 9) Prezzo dei Titoli di Ingresso, Commissioni di Servizio, Oneri Aggiuntivi, Importo Totale;**
- 10) Ordini di acquisto e casi di risoluzione di diritto del contratto con il cliente;**
- 11) Modalità di pagamento;**
- 12) Modalità di erogazione dei Titoli di Ingresso;**
- 13) Esclusione del diritto di recesso dal Contratto;**
- 14) Difformità dei Titoli di Ingresso ricevuti rispetto a quelli acquistati;**
- 15) Accesso agli eventi, allontanamento e annullamento di un Titolo emesso;**
- 16) Evento rinviato o annullato;**
- 17) Limitazioni di responsabilità e diritti di TicketSms;**

- 18) Divieti;**
- 19) Rivendita;**
- 20) Cambio nominativo;**
- 21) Assistenza e Reclami;**
- 22) Legge Applicabile e Foro Competente;**
- 23) Risoluzione alternativa delle controversie (c.d. Alternative Dispute Resolution/On Line Dispute Resolution) e Conciliazione Paritetica Netcomm.**

1. DEFINIZIONI PRELIMINARI

Alle presenti CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO TICKETSMS si applicano le seguenti definizioni, restando inteso che le definizioni al plurale si applicheranno al relativo termine singolare e viceversa:

1.1. Cliente: indica il soggetto che, per effetto dei Servizi TicketSms, acquista il Titolo di Ingresso dall'Organizzatore tramite il Sito, tramite l'App ovvero presso i Punti Vendita TicketSms (non a distanza).

1.2. Codice del Consumo: norma della Repubblica italiana, emanata con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i. , in materia di diritti del consumatore (da definirsi come la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta ed anche la persona fisica alla quale sono dirette le informazioni commerciali;

1.3. Contratto di Servizi TicketSms: indica, in via esclusiva, il contratto che si conclude tra TicketSms ed il Cliente avente ad oggetto la prestazione dei Servizi TicketSms, disciplinato dalle presenti CGC e dalle altre informazioni fornite sul Sito ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 49 (Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali) e ss. del Codice del Consumo.

1.4. Contratto di Vendita: indica il contratto che si conclude tra TicketSms ed il Cliente avente ad oggetto la compravendita del Titolo di Accesso tramite i servizi offerti da TicketSms.

1.5. Consumatore: indica il Cliente persona fisica che utilizza il servizio TicketSms per l'acquisto e/o la rivendita di Titoli di Accesso per scopi estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

1.6. Contratto: indica di volta in volta il Contratto di Servizi TicketSms o il Contratto di Vendita (1.3 e 1.4).

1.7. Evento: indica la manifestazione, lo spettacolo o la rappresentazione a cui il Cliente ha il diritto di accedere e a cui il Titolo di Accesso si riferisce.

1.8. Festival: indica l'evento in cui è prevista l'esibizione di più artisti nel medesimo contesto.

1.9. Luogo dell'evento: indica l'insieme dei fabbricati e/o dei terreni che costituiscono i luoghi di svolgimento di uno specifico evento.

1.10. Organizzatore: indica il soggetto che organizza l'Evento per il quale il Titolo di Accesso è stato emesso. TicketSms nella vendita del Titolo di Accesso mediante il Servizio TicketSms agisce in nome e per conto dell'Organizzatore. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 49 del Codice del Consumo (Obblighi di informazione nei contratti a distanza e nei contratti negoziati fuori dei locali commerciali), i dati ed i riferimenti dell'Organizzatore sono indicati al Cliente prima del perfezionamento dell'acquisto e sono riportati sul Titolo di Accesso.

1.11. Servizio o Servizi TicketSms: indica l'insieme dei servizi di prenotazione, emissione, messa a disposizione e consegna del Titolo di accesso al Cliente tramite la rete di vendita TicketSms nonché gli ulteriori servizi accessori afferenti la vendita del Titolo di Ingresso, ove richiesti dal Cliente. Il servizio TicketSms non comprende la fornitura della prestazione consistente nell'evento che rimane atto e/o obbligo di esclusiva competenza e responsabilità dell'Organizzatore, in nome e per conto del quale TicketSms agisce fornendo esclusivamente il Servizio TicketSms.

1.12. Titolare del Titolo d'Accesso/Ingresso: è il soggetto che detiene legittimamente ed in conformità alle presenti CGC un Titolo di Accesso con indicazione del proprio nome laddove il Titolo di Accesso sia nominativo.

1.13. Titolo d'Accesso/Titolo d'Ingresso: indica il documento, anche in formato digitale, avente valore fiscale, emesso da TicketSms ed acquistato dal cliente tramite il Servizio TicketSms che legittima il titolare del Titolo di Accesso ad accedere all'Evento.

1.14. Titolo di Ingresso Digitale: indica i Titoli di Ingresso erogati in modalità differente dalla stampa.

1.15. Punti Vendita TicketSms: indica la rete di vendita affiliata a TicketSms.

1.16. Sito: indica il sito TicketSms.it, di proprietà e gestito da TicketSms al quale è possibile accedere mediante qualsiasi browser di ricerca.

1.17. App/Applicazione: indica l'applicazione TicketSms, di proprietà e gestita da TicketSms alla quale è possibile accedere mediante download da App Store e Google Play. Il termine "App" è da considerarsi assimilabile al termine "Sito" di cui all'1.16.

1.18. Commissione di Servizio: è la maggiorazione applicata da TicketSms sul Prezzo Facciale dei Titoli di Accesso e costituisce remunerazione del Servizio TicketSms. E' indicata al Cliente durante la procedura di acquisto del Titolo di Accesso e viene fatturata direttamente da TicketSms al Cliente.

1.19. Diritto di Prevendita: è l'eventuale maggiorazione applicata dall'Organizzatore nel caso di prevendita del Titolo di Accesso. È parte integrante del Prezzo Facciale del Titolo di Accesso acquistato dal Cliente ed è indicato sul Titolo di Accesso separatamente dal Valore Nominale del Titolo di Accesso.

1.20. Valore Nominale: è il prezzo del Titolo di Accesso al netto di Diritto di Prevendita e della Commissione di Servizio.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

2.1. L'offerta e la vendita sul Sito e/o App dei Titoli di Ingresso e, più in generale, i Servizi offerti da TicketSms costituiscono un contratto a distanza disciplinato dal Capo I, Titolo III (artt. 45 e ss.) del Codice del Consumo e dal Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70, contenente la disciplina del commercio elettronico.

2.2. Le presenti CGC potranno essere soggette a modifiche. Le stesse si considereranno entranti in vigore dal momento della loro pubblicazione sul Sito e/o App nella sezione "Termini e condizioni", presente nel footer di ogni pagina del Sito. Alla luce di quanto sopra gli utenti interessati sono invitati ad accedere regolarmente al Sito e/o App e a consultare, prima di effettuare qualsivoglia acquisto, l'ultima versione delle CGC.

2.3. Le CGC applicabili sono quelle in vigore alla data di trasmissione dell'ordine di acquisto di un Titolo di Ingresso. Prima di procedere alla conclusione del Contratto, l'utente è tenuto a leggere integralmente, esaminare ed approvare le presenti CGC.

2.4. Le presenti CGC non disciplinano la vendita di prodotti e/o servizi da parte di

soggetti terzi diversi da TicketSms che siano eventualmente presenti sul Sito tramite link, banner o altri collegamenti ipertestuali. Prima di effettuare transazioni commerciali con tali soggetti è necessario verificare le loro condizioni di vendita che in alcun modo sono da considerarsi assimilabili a quelle proposte da TicketSms. TicketSms non è in alcun modo responsabile per la fornitura di servizi e/o per la vendita di prodotti da parte di tali soggetti terzi. Sui siti web consultabili tramite click su tali collegamenti, TicketSms non effettua alcun controllo e/o monitoraggio. TicketSms declina pertanto ogni responsabilità verso i contenuti di tali siti e verso eventuali errori e/o omissioni e/o violazioni di legge da parte degli stessi.

3. OGGETTO DEL SERVIZIO TICKETSMS

Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano la fornitura e l'utilizzo del Servizio TicketSms e, dunque, la fornitura al Cliente del servizio di vendita e rivendita del Titolo di Accesso relativo all'Evento organizzato e gestito dall'Organizzatore.

3.1. Nell'ambito del Contratto di Vendita TicketSms agisce in nome e per conto dell'Organizzatore fornendo esclusivamente il Servizio TicketSms, per cui non è ad essa imputabile l'organizzazione, la gestione o l'esecuzione dell'Evento, né tanto meno la politica dei prezzi dei Titoli di Accesso, della loro promozione e della distribuzione.

3.2. Il Servizio TicketSms fornito da TicketSms è un servizio di sola prenotazione, vendita e rivendita di Titoli di Accesso. TicketSms, nella conclusione del Contratto di Vendita, così come nell'attività di comunicazione relativa all'Evento, opera in nome e per conto dell'Organizzatore e l'unico servizio dalla stessa prestata è quello di fornitura del Servizio TicketSms.

3.3. TicketSms si riserva il diritto di ottenere, riprodurre e/o pubblicare sull'App, sul sito web, sui canali di social network e su altri materiali promozionali fotografie, audio o video di tutti gli eventi per i quali TicketSms mette a disposizione il proprio servizio. Accedendo all'evento, il Cliente acconsente all'utilizzo della propria immagine secondo le modalità sopra indicate. Per ulteriori informazioni relative al trattamento dell'immagine e dei dati personali si invita l'utente a consultare la nostra Privacy Policy.

3.4. Dal momento che il Servizio TicketSms non attiene in alcuna maniera e/o misura all'organizzazione e/o alla gestione dell'Evento, TicketSms non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile né per le modalità di gestione dello stesso, né per eventuali conseguenze pregiudizievoli patite dal Cliente in occasione dello svolgimento dell'Evento stesso, ovvero in ragione di possibili cause che possano in qualsiasi maniera impedire, ritardare o rovinare la fruizione dell'Evento. Del pari, TicketSms non potrà in alcuna maniera essere ritenuta responsabile per i contenuti dell'Evento, sui quali non ha alcun potere di influire.

4. ACQUISTI SUL SITO

4.1. L'acquisto dei Titoli di Ingresso sul Sito può avvenire solo previa registrazione al Sito con le modalità di cui all'art. 5 che segue ed è consentito sia ad utenti che rivestano la qualità di Consumatori sia ad utenti che non rivestano tale qualità. È consentito l'acquisto di un numero massimo di 10 Titoli di Ingresso per transazione secondo quanto previsto dalla normativa SIAE. Si riserva di limitare il numero di Titoli acquistabili per transazione, secondo quanto eventualmente disposto

dall'Organizzatore dell'Evento. Il Cliente che acquisti Titoli di Ingresso multipli anche per conto di altri individui, mediante la stessa transazione avrà la possibilità di visionarli tutti nella sezione "Transazioni" presente nella sua area personale sul Sito. Gli altri individui a cui il Titolo è stato recapitato mediante inserimento, da parte dell'acquirente, del proprio numero di telefono potranno visualizzare solo il titolo a loro riconducibile nel "Wallet" sull'App o nella sezione "Biglietti" sul Sito sempre accedendo alla propria area personale.

4.2. L'utente è tenuto a verificare i dettagli dell'Evento prima di acquistare un biglietto, con particolare riferimento all'artista, alla data, all'ora, al luogo, al limite di età e a qualsiasi altra restrizione o prescrizione. Ne consegue che l'Utente non avrà diritto ad alcun rimborso qualora eventuali restrizioni impediscano la sua partecipazione.

4.3. Con il metodo di pagamento 18App è possibile acquistare solo i Titoli di Ingresso convenzionati ove è presente la dicitura 18App relativi ad un evento.

4.4. Il Cliente è tenuto a compilare integralmente tutti i campi necessari per la conclusione della transazione in modo tale da ricevere correttamente il Titolo di Ingresso.

4.5. TicketSms si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini che provengano a) da un utente con cui essa abbia in corso un contenzioso legale; b) da un utente che abbia in precedenza violato le presenti CGC e/o le condizioni e/o i termini del Contratto; c) da un utente che sia stato coinvolto in frodi di qualsiasi tipo e, in particolare, in frodi relative a pagamenti con carta di credito; d) da utenti che abbiano rilasciato dati identificativi falsi, inventati, di fantasia, incompleti o comunque inesatti e/o in qualsiasi modo non corrispondenti al vero o riferiti a terze persone ovvero che non abbiano inviato tempestivamente a TicketSms i documenti dalla stessa richiesti nell'ambito della procedura di cui agli artt. 11.2 e 11.3 che seguono o che le abbiano inviato documenti non validi; e) da un utente che abbia violato il divieto di cui all'art. 5.2

5. REGISTRAZIONE AL SITO

5.1. Per registrarsi al Sito e creare il relativo account l'utente deve compilare l'apposito modulo inserendo i propri dati personali richiesti oltre ad un indirizzo e-mail valido e ad un numero di telefono mobile esistente. Altresì, si ravvisa la possibilità di accedere al sito mediante account Facebook, Gmail e ID Apple. È assolutamente e severamente vietato all'utente l'inserimento, ai fini della registrazione al Sito, di dati personali di terze persone, di dati falsi, inventati, di fantasia e/o, in qualsiasi modo, non corrispondenti al vero; è assolutamente vietato creare account per conto di terzi individui.

5.2. Ciascun utente può usufruire di una sola registrazione al Sito. È, pertanto, assolutamente e severamente vietata la creazione di più account riferibili alla stessa persona, fisica e/o giuridica, e/o a società e/o enti di qualsiasi tipo, anche mediante l'utilizzo di dati corrispondenti al vero. Nel caso di violazione di tale divieto, TicketSms si riserva la facoltà di chiudere tutti gli account riferibili alla stessa persona, fisica e/o giuridica, e/o alla stessa società e/o allo stesso ente. L'utente si impegna inoltre a tenere TicketSms indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente del divieto di cui al presente articolo 5.2.

5.3. La registrazione al Sito consente all'utente di effettuare le seguenti attività: a) verificare lo stato delle transazioni più recenti e visualizzare l'archivio di tutti gli ordini

effettuati; b) gestire i propri dati personali e modificarne alcuni in ogni momento; c) modificare la propria password; d) usufruire dei servizi dedicati che possono essere di volta in volta attivati da TicketSms (acquisto, rivendita e cambio nominativo dei Titoli di Ingresso).

5.4. Tra i vari metodi di accesso, le credenziali permettono all'utente di effettuare acquisti sul Sito e di svolgere, tra le altre, le attività di cui all'art. 5.3 che precede. Esse devono, pertanto, essere conservate con estrema cura e attenzione. Esse, inoltre, possono essere utilizzate solo dall'utente e non possono essere cedute a terzi. L'utente si impegna a mantenerle segrete e ad assicurarsi che nessun terzo vi abbia accesso. Egli si impegna, inoltre, a informare immediatamente TicketSms, contattandola ai recapiti di cui all'art. 21, nel caso in cui sospetti o venga a conoscenza di un uso indebito o di una indebita divulgazione delle stesse.

5.5. Durante la registrazione al Sito l'utente valida il proprio numero di telefono mediante il codice di validazione One Time Password (OTP) trasmessogli tramite SMS. La validazione del numero di telefono è prevista dalla Legge n. 145 del 20 dicembre 2018, modificante l'art. 1, comma 545 ss. della Legge 232/2016 (Legge di Bilancio 2017), la quale richiede che l'utente che acquista titoli di ingresso tramite canali online su siti ufficiali di biglietteria sia identificato tramite convalida OTP.

5.6. L'utente garantisce che i dati personali forniti a TicketSms, durante la procedura di registrazione al Sito o, in qualsiasi altro momento e/o occasione della sua relazione con TicketSms, sono completi, veritieri e riferiti all'utente stesso e si impegna a tenere TicketSms indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte dell'utente della garanzia di cui al presente articolo e/o alla violazione delle regole sulla registrazione al Sito e/o sulla conservazione delle credenziali di registrazione.

6. INFORMAZIONI DIRETTE ALLA CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

6.1. In conformità al Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 recante disposizioni in materia di commercio elettronico, TicketSms informa l'utente che: a) per concludere il contratto di acquisto di un Titolo di Ingresso sul Sito, lo stesso dovrà compilare un modulo d'ordine in formato elettronico e trasmetterlo a TicketSms, in via telematica, seguendo le istruzioni che compariranno di volta in volta sul Sito; b) se previsto, l'invio del modulo d'ordine dovrà avvenire entro il tempo massimo indicato sul sito; c) il contratto sarà da considerarsi concluso dal momento in cui l'utente avrà completato la procedura di inserimento di tutti i dati nel modulo d'ordine e dopo aver selezionato la voce di conferma dell'ordine e di contestuale esecuzione del pagamento, queste ultime chiaramente individuate mediante la dicitura "Completa l'ordine e paga" e quando questo sarà pervenuto al server di TicketSms; d) prima di procedere alla trasmissione del modulo d'ordine, l'utente potrà individuare e correggere eventuali errori di inserimento dei dati seguendo le istruzioni presenti sul Sito nelle diverse fasi dell'acquisto; e) una volta registrato il modulo d'ordine, TicketSms invierà al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica indicato, la conferma dell'ordine contenente: - le informazioni essenziali relative al Titolo di Ingresso acquistato; - l'indicazione dettagliata del prezzo, del mezzo di pagamento utilizzato, nonché le informazioni relative ai contatti del Servizio Clienti cui l'utente potrà rivolgersi per richiedere assistenza e/o presentare reclami. L'e-mail di conferma d'ordine costituisce la conferma di conclusione del contratto su un mezzo durevole ai sensi dell'art. 51,

comma 7, Codice del Consumo; il Cliente prende atto e riconosce che, inviata tale e-mail, TicketSms ha assolto a tutti gli obblighi di documentazione sulla stessa incombenti e che, pertanto, il Cliente risulterà vincolato dal Contratto e sarà tenuto al pagamento dell'Importo Totale, a prescindere dalla ricezione della e-mail di conferma d'ordine dipendente da soggetti terzi e/o fattori che sono al di fuori della sfera di controllo e gestione di TicketSms (es. provider di posta elettronica di cui si serve l'utente); f) il modulo d'ordine sarà archiviato nella banca dati di TicketSms in accordo con i termini di legge. L'utente avrà la possibilità di accedere al modulo d'ordine e/o ai dati allo stesso relativi tramite il proprio account personale.

6.2. Le lingue a disposizione degli utenti per la conclusione del contratto sono l'italiano e l'inglese. Il Servizio Clienti è in grado di comunicare con gli utenti nelle medesime lingue.

7. DISPONIBILITÀ DEI TITOLI D'INGRESSO

In merito ai Titoli di Ingresso acquistabili tramite il Sito, TicketSms segnala e l'utente prende atto e riconosce che, in relazione a determinati tipologie di evento, quali, per esempio, gli Eventi musicali:

- a) il pacchetto dei Titoli di Ingresso acquistabili tramite il servizio è interamente determinato dall'Organizzatore che stabilisce il numero, il prezzo e la tipologia dei Titoli di Ingresso che devono essere messi in vendita sul Sito;
- b) l'allotment potrà subire delle ricariche in considerazione della ulteriore disponibilità dei Titoli di Ingresso che l'Organizzatore provvederà a comunicare a TicketSms;
- c) l'Organizzatore, a sua discrezione, potrà chiedere a TicketSms di offrire in vendita un determinato numero di Titoli di Ingresso (della tipologia e al prezzo indicati dall'Organizzatore) ad alcuni cluster di utenti predeterminati (es: iscritti al fan club o al sito ufficiale dell'artista; possessori di una specifica carta di credito) in una data anticipata (es: un giorno prima) o anche contemporaneamente rispetto alla regolare data di apertura delle vendite; la circostanza potrà essere pubblicizzata dall'Organizzatore;
- d) non saranno acquistabili i Titoli di Ingresso in corrispondenza del cui evento compaia la dicitura "Soldout";
- e) una pluralità di utenti potrà effettuare l'acquisto della stessa categoria di Titoli di Ingresso in relazione allo stesso evento ("Medesimo Titolo di Ingresso") contemporaneamente;
- f) la pressione del bottone "Acquista" genererà una richiesta al server di TicketSms ("Server");
- g) tutte le richieste al Server generate dalla pressione del bottone "Acquista" e relative al medesimo Titolo di Ingresso saranno processate in ordine cronologico, in base al momento di arrivo della richiesta al Server;
- h) l'acquisto della categoria di Titoli di Ingresso selezionata dall'utente mediante pressione del bottone "Acquista", potrà avvenire solo se, nel momento in cui la richiesta generata dalla pressione di tale bottone perverrà al Server, vi sia ancora disponibilità della categoria di Titoli di Ingresso richiesta, tenuto conto delle azioni compiute dagli altri utenti la cui richiesta relativa al medesimo Titolo di Ingresso è arrivata al Server in un momento precedente a quella dell'utente;
- i) il fatto che, nell'ambito dello stesso allotment, una categoria di Titoli di Ingresso prima visualizzata dall'utente come "Non disponibile" sia successivamente

visualizzata dall'utente come inseribile nel carrello, mediante pressione del relativo bottone, dipende dalle azioni degli utenti che hanno messo il Medesimo Titolo di Ingresso nel carrello e non hanno finalizzato l'acquisto (es: per abbandono volontario del carrello o scadenza del tempo massimo per finalizzare l'acquisto, durante il quale il Titolo di Ingresso è riservato all'utente che lo ha inserito nel carrello, o transazione non andata a buon fine); in questo caso, infatti, il sistema rimette in vendita il Titolo di Ingresso per il quale il procedimento di acquisto non è stato completato, secondo le regole sopra illustrate. TicketSms declina sin da ora ogni responsabilità per eventuali pregiudizi e/o disagi patiti dall'utente, ivi compresa l'impossibilità di acquistare il Titolo di Ingresso desiderato, in ragione delle fattispecie compendiate al presente art. 7

8. INFORMAZIONI SUI TITOLI D'INGRESSO

8.1. Le categorie di Titoli di Ingresso relative a ciascun Evento e/o a ciascuna data dell'evento sono accuratamente descritte nella pagina dedicata all'Evento. Ove applicabile, la selezione del posto, nell'ambito della categoria desiderata, può avvenire tramite la funzione "Acquista tramite "Mappa". In questo caso, l'utente visualizzerà la mappa del luogo dell'evento e sceglierà egli stesso, direttamente, tra i posti indicati come disponibili sulla mappa, quelli che intende acquistare. Lo specifico Titolo di Ingresso o gli specifici Titoli di Ingresso che l'utente inserirà nel carrello ed eventualmente acquisterà tramite pressione dei relativi bottoni saranno quindi quelli risultanti dai meccanismi sopra illustrati di assegnazione o selezione. Tutte le informazioni sugli specifici Titoli di Ingresso assegnati e/o selezionati (es: settore; fila; numero del posto) sono fornite all'utente subito dopo l'assegnazione e/o selezione. L'utente, prima della conclusione del Contratto, può modificare i posti che gli sono stati assegnati procedendo alla selezione di un nuovo Titolo corrispondente al posto desiderato.

8.2. TicketSms, non costituendo rete esclusiva di distribuzione né il soggetto gestore delle decisioni di vendita relative ad un determinato evento, non è responsabile della tipologia dei posti messi in vendita dall'Organizzatore e non può garantire che i Titoli di Ingresso acquistabili attraverso il Sito rappresentino, per ciascuna tipologia, i migliori disponibili in assoluto al momento dell'acquisto da parte del Cliente o che posti migliori non siano messi in vendita dall'Organizzatore in momenti successivi. Del pari, TicketSms non risponde dell'effettiva organizzazione dell'Evento e della concreta disponibilità, presso il luogo dell'Evento stesso, dei posti numerati e/o ordinati come da ordine effettuato, declinando sin da ora ogni possibile responsabilità per il caso in cui fosse consentito assistere allo spettacolo in piedi e/o senza rispettare i posti a sedere, dovendosi al riguardo ribadire l'estraneità di TicketSms alla concreta gestione dell'Evento.

9. PREZZO DEI TITOLI D'INGRESSO, COMMISSIONI DI SERVIZIO, ONERI AGGIUNTIVI, IMPORTO TOTALE

9.1. Il Prezzo dei Titoli di Ingresso, fissato dall'Organizzatore e gli eventuali diritti di prevendita fissati e applicati dall'Organizzatore stesso ("Diritto di Prevendita"), sono quelli indicati sul Sito in relazione a ciascuna categoria di Titoli di Ingresso nella pagina di ciascun evento ("Prezzo dei Titoli di Ingresso" o "Prezzo"). Il Prezzo è anche

riportato sul Titolo di Ingresso. L'utente può conoscere la composizione del Prezzo nel riepilogo presente nella pagina a cui accede. La separata indicazione del Prezzo e della Prevendita è anche presente nella e-mail di conferma d'ordine. Il Prezzo dei Titoli di Ingresso non include le Commissioni di Servizio e gli eventuali Oneri Aggiuntivi, meglio definiti agli artt. 9.3 e 9.4, che sono, tuttavia, specificamente indicati anche nel riepilogo dell'ordine che l'utente visualizza prima di procedere alla conclusione del Contratto ("Riepilogo"), unitamente all'importo totale che l'utente è tenuto a pagare in relazione a uno specifico ordine e che è costituito dal Prezzo dei Titoli di Ingresso, dalle Commissioni di Servizio e dagli eventuali Oneri Aggiuntivi ("Prezzo Totale").

9.2. Il Prezzo dei Titoli di Ingresso fissato dall'Organizzatore e indicato sul Sito in relazione a ciascuna categoria di Titoli di Ingresso nella pagina dedicata all'evento, è l'ultimo prezzo comunicato a TicketSms dall'Organizzatore. L'Organizzatore si riserva il diritto di modificare il Prezzo dei Titoli di Ingresso in ogni momento, fermo restando che nel caso di acquisto tramite il Sito il prezzo che sarà addebitato all'utente sarà quello indicato sul Sito nella pagina di ciascun evento e nel Riepilogo dell'Ordine e che non si terrà conto di eventuali variazioni (né in aumento né in diminuzione) successive alla trasmissione dell'ordine. In particolare, l'eventuale minor prezzo che successivamente all'acquisto da parte del Cliente venisse applicato dall'Organizzatore a Titoli di Ingresso della medesima tipologia ovvero con riguardo a eventi da tenersi in una particolare data, non darà in alcun modo al Cliente diritto al rimborso della differenza.

9.3. TicketSms applica su ogni transazione di vendita e quale remunerazione dei Servizi TicketSms delle Commissioni di Servizio. Le Commissioni di Servizio dovute in relazione a ciascun Titolo di Ingresso e/o a ciascun ordine sono specificamente indicate durante il procedimento di acquisto e, segnatamente, nel Carrello e nel Riepilogo dell'Ordine, unitamente all'Importo Totale. Nel caso di conclusione del Contratto, esse sono, inoltre, indicate nella e-mail di conferma d'ordine.

9.4. Al Prezzo dei Titoli di Ingresso e alle Commissioni di Servizio possono aggiungersi, a seconda delle scelte effettuate dall'utente, eventuali spese accessorie. L'importo di ciascuno degli Oneri Aggiuntivi, se applicabile, è specificamente indicato all'utente nel Carrello e nel Riepilogo dell'Ordine, unitamente all'Importo Totale. Nel caso di conclusione del Contratto, esso è inoltre indicato nella e-mail di conferma d'ordine.

9.5. Il Prezzo, le Commissioni di Servizio e gli Oneri Aggiuntivi sono espressi in Euro e devono considerarsi comprensivi di IVA.

10. ORDINI DI ACQUISTO E CASI DI RISOLUZIONE DI DIRITTO DEL CONTRATTO CON IL CLIENTE

10.1. Il Contratto è potrà considerarsi risolto di diritto e senza necessità di formalità alcuna in caso di mancato pagamento dell'importo totale dovuto. Tale situazione comporterà la conseguente ed automatica cancellazione dell'ordine e la conseguente nuova disponibilità sul Sito del Titolo di Ingresso oggetto dell'ordine cancellato, che potrà immediatamente essere acquistato da terzi. Di ciò l'utente sarà immediatamente avvisato subito dopo la trasmissione dell'ordine tramite il sito.

10.2. La proprietà dei Titoli di Ingresso sarà trasferita all'utente al momento del pagamento. Si raccomanda al Cliente di non inviare e/o diffondere e/o condividere con chicchessia il proprio Titolo di Ingresso o QR Code, onde evitarne un uso illegittimo da

parte di terzi. Si precisa che in caso di smarrimento del QR Code, lo stesso sarà recuperabile dal Cliente accedendo alla propria area personale sul sito www.ticketsms.it. In caso di vendita non a distanza del Titolo di Ingresso, il rischio di perdita o danneggiamento dei Titoli sarà trasferito all'utente quando lo stesso entrerà materialmente in possesso dei Titoli di Ingresso. TicketSms, pertanto, si riserva il diritto di non procedere al rimborso dei Titoli di Ingresso smarriti dal Cliente.

10.3. Essendo TicketSms una piattaforma dedicata alla vendita a distanza e non di biglietti per conto di terzi certificata SIAE, non è autorizzata ad effettuare il cambio del Titolo di Ingresso per eventi diversi da quello per cui il Titolo originario è stato acquistato.

10.4. Per poter inviare un ordine relativo a un Titolo di Ingresso tramite il Sito, l'utente deve leggere attentamente e approvare, mediante continuazione del processo di vendita ovvero mediante il click del tasto "Acquista" le presenti CGC.

11. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei Titoli di Ingresso acquistati tramite il Sito può essere effettuato mediante le modalità di pagamento indicate nei paragrafi che seguono e/o quelle ulteriori eventualmente indicate sul Sito stesso. TicketSms si riserva di applicare, per motivi di sicurezza, limitazioni ed esclusioni agli strumenti di pagamento utilizzabili dal Cliente per il pagamento dei Titoli di Ingresso. Gli strumenti di pagamento non disponibili in relazione a uno specifico ordine e/o a uno specifico Titolo di Ingresso non saranno automaticamente visualizzabili e/o selezionabili dall'utente durante il procedimento di acquisto. In caso di risoluzione del Contratto di Vendita e in ogni altro caso di rimborso, a qualsiasi titolo, l'importo del rimborso sarà accreditato unicamente mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione iniziale; solo nel caso in cui ciò non sia possibile, il rimborso sarà effettuato mediante bonifico bancario. TicketSms chiederà al Cliente le coordinate bancarie necessarie per effettuare il rimborso.

11.1. Il pagamento dei Titoli di Ingresso acquistati sul Sito può essere effettuato mediante carta di credito appartenente ai circuiti MasterCard, Visa e American Express. Vi è inoltre la possibilità di acquistare i Titoli di Ingresso mediante i seguenti metodi di pagamento: PayPal, Voucher, 18App, Scalapay, Satispay e Apple Pay. L'addebito dell'importo totale dovuto dall'utente a TicketSms è effettuato al momento della trasmissione dell'ordine, previa selezione del tasto che indica la conclusione del contratto e il perfezionamento del pagamento "Concludi l'ordine e paga". Si precisa che, laddove il Titolo di Ingresso venga acquistato mediante Voucher, quest'ultimo potrà essere utilizzato solo ed esclusivamente per l'acquisto di Titoli di Ingresso di importo pari o inferiore allo stesso e non potrà essere integrato con altri metodi di pagamento. Per ulteriori informazioni si prega di consultare la sezione "Metodi di pagamento" delle nostre FAQ.

11.2. Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e di proteggere dall'eventuale utilizzo fraudolento dei dati della carta di credito, è applicata la procedura 3D-Secure introdotta dalla direttiva europea 2366/2015 (SPD2). Più specificamente, la procedura 3D-Secure prevede che i dati del browser, i dati della carta di credito, i dati dell'indirizzo di fatturazione e dell'indirizzo e-mail, così come l'importo della transazione e la valuta, siano trasferiti all'istituto di credito emittente

della carta di credito. Tale istituto elabora i dati ricevuti per determinare il rischio di frode della transazione, tenendo in considerazione l'importo e il risultato del calcolo. Eventualmente, a seconda di quanto emerso, l'istituto di credito potrà richiedere al titolare della carta di credito un'autenticazione della transazione di pagamento, ad esempio tramite un numero di autenticazione della transazione ovvero tramite App.

11.3. Al fine di garantire la sicurezza dei pagamenti effettuati sul Sito e prevenire eventuali frodi, TicketSms si riserva il diritto di chiedere all'utente, tramite e-mail, di inviare, tramite lo stesso mezzo, una copia fronte/retro della propria carta d'identità e nel caso in cui l'intestatario dell'ordine sia diverso dall'intestatario della carta, della carta d'identità di quest'ultimo. Il documento dovrà essere in corso di validità e risultare pienamente leggibile. Nella e-mail di richiesta sarà specificato il termine improrogabile entro il quale il documento deve pervenire a TicketSms. Tale termine non sarà, in ogni caso, superiore a 5 giorni lavorativi a decorrere dal ricevimento della richiesta da parte dell'utente. In attesa del documento richiesto, l'ordine sarà sospeso. L'utente è tenuto all'invio dei documenti richiesti nel termine indicato.

11.4. Nel caso in cui TicketSms non riceva la documentazione di cui al punto 11.3. nel termine specificato nella e-mail di richiesta ovvero riceva documenti scaduti, gravemente illeggibili o non più in corso di validità il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. , qualora TicketSms comunichi per iscritto all'Utente di volersi avvalere della presente Clausola risolutiva espressa. In tale eventualità l'ordine verrà cancellato, salvo il diritto di TicketSms al risarcimento di qualunque danno in cui la stessa possa incorrere a causa del comportamento non conforme dell'utente. La risoluzione automatica del contratto, di cui l'utente sarà avvisato tramite e-mail, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla scadenza del termine per l'invio dei documenti richiesti da TicketSms, comporterà la cancellazione dell'ordine con conseguente rimborso dell'Importo Totale, qualora corrisposto, mediante riaccredito sullo stesso mezzo di pagamento utilizzato. Nel caso di tempestivo ricevimento da parte di TicketSms della valida documentazione richiesta, i termini di consegna applicabili all'ordine decorreranno dalla data di ricevimento di tale documentazione.

11.5. TicketSms utilizza un servizio di pagamento sicuro che prevede l'utilizzo del protocollo di sicurezza SSL. I dati riservati della carta di credito (numero della carta di credito, intestatario della carta di credito, data di scadenza, codice di sicurezza) sono criptati e così trasmessi al gestore dei pagamenti. TicketSms non ha quindi mai accesso e non memorizza i dati della carta di credito ad esclusiva eccezione del dato relativo all'intestatario della carta utilizzata per il pagamento (si veda 11.3 e 11.4).

12. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI TITOLI DI INGRESSO

L'erogazione dei Titoli di Ingresso acquistati sul Sito è effettuata alternativamente: a) tramite invio di sms o con App tramite notifica push; b) tramite autonoma stampa del Titolo di Ingresso (c.d. "Print at home");**12.1.** Consegna tramite invio di sms o con App tramite notifica push Durante la procedura d'acquisto, al Cliente verrà richiesto l'inserimento del proprio nome, cognome e di un numero di telefono al quale verrà recapitato il Titolo di Ingresso tramite sms. Nel caso in cui il Cliente proceda all'acquisto di più Titoli per soggetti diversi, lo stesso dovrà inserire nome, cognome e numero di telefono di tali soggetti cui sarà recapitato il titolo mediante sms. Si precisa che, in questo caso, l'acquirente è tenuto ad assicurarsi il consenso all'inserimento dei

dati personali dei soggetti per cui effettua l'acquisto dei Titoli. TicketSms, infatti, non si assume alcuna responsabilità in merito al trattamento di tali dati. In ogni momento, l'acquirente potrà verificare l'ordine eseguito nella sua area personale. TicketSms non è responsabile per il mancato invio del Titolo di Ingresso tramite sms laddove lo stesso non sia stato recapitato a causa dell'errato inserimento del numero di telefono, proprio o di altri, da parte del Cliente al momento dell'acquisto. Altresì, il Cliente potrà procedere all'acquisto del Titolo di Ingresso mediante App attraverso il proprio smartphone. Riceverà il Titolo di Ingresso mediante notifica push direttamente dopo l'avvenuto acquisto.

12.2. Consegna tramite autonoma stampa del Titolo di Ingresso (c.d. "Print at home")
L'utente può stampare immediatamente i Titoli di Ingresso acquistati con l'ausilio di una regolare stampante, in bianco e nero o a colori. Nel caso in cui l'utente, ove disponibile, voglia avvalersi di tale modalità, dovrà adottare per la stampa dei Titoli di Ingresso tutte le specifiche tecniche indicate sul Sito. Si ricorda all'utente che, in ogni caso, per poter usufruire della modalità di consegna "Stampa", deve servirsi di un dispositivo su cui sia installato ed aggiornato il programma "Adobe Acrobat Reader" alla versione 7.0.8 o superiore e su cui siano state disinstallate eventuali versioni precedenti dello stesso programma. Il Cliente può procedere alla stampa dei Titoli di Ingresso subito dopo l'acquisto degli stessi ovvero successivamente, accedendo in qualsiasi momento, con le proprie credenziali, al proprio account personale. Il sistema di controllo accessi autorizzerà l'ingresso di 1 (uno) solo Titolo di Ingresso equivalente ad 1 (uno) unico codice QR code. Eventuali fotocopie e/o frodi derivanti da un utilizzo improprio dello stesso saranno perseguibili a norma di legge con conseguente esonero di responsabilità da parte di TicketSms e dell'Organizzatore. In nessun caso l'Organizzatore consentirà l'accesso di eventuali Titoli di Ingresso duplicati. In alternativa alla stampa, l'utente può scaricare il biglietto digitale sul proprio smartphone. In questo caso, il Cliente può accedere ai Titoli di Ingresso subito dopo l'acquisto degli stessi ovvero successivamente, accedendo, con le proprie credenziali, all'app di TicketSms. Il sistema di controllo accessi autorizzerà l'ingresso di 1 (uno) solo Titolo di Ingresso equivalente ad 1 (uno) unico codice QR code. Eventuali fotocopie e/o frodi derivanti da un utilizzo improprio dello stesso saranno perseguibili a norma di legge con conseguente esonero di responsabilità da parte di TicketSms e dell'Organizzatore. In nessun caso l'Organizzatore consentirà l'accesso di eventuali Titoli di Ingresso duplicati.

13. ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

13.1. TicketSms informa che ai sensi dell'art. 59, comma 1 lett. n) del Codice del Consumo, alle transazioni effettuate per il tramite del Servizio TicketSms non è applicabile il diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. dello stesso Codice del Consumo. Il Consumatore, difatti, prende atto che avendo il Contratto di Servizio TicketSms (1.3) ed il Contratto di Vendita (1.4) ad oggetto dei prodotti e servizi relativi al tempo libero da fornirsi ad una data o ad un periodo di esecuzione specifici, ai sensi dell'art. 59, lett. n) del Codice del Consumo, non si applica il diritto di recesso. Si esplicita inoltre che non è previsto in alcun caso il rimborso da parte di TicketSms, né del Prezzo Facciale dei Titoli di Accesso né delle eventuali Commissioni di Servizio e/o del Diritto di Prevendita, nel caso di arbitraria rinuncia da parte del Cliente ad accedere all'Evento.

14. DIFFORMITÀ DEI TITOLI DI INGRESSO RICEVUTI RISPETTO A QUELLI ACQUISTATI

14.1. Fermo restando quanto previsto negli articoli che precedono, in tutti i casi di difformità dei Titoli di Ingresso rispetto a quelli acquistati, il Cliente potrà contattare TicketSms ai recapiti di cui al punto 21 che segue. TicketSms darà riscontro alla richiesta al più tardi entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

15. ACCESSO AGLI EVENTI, ALLONTANAMENTO E ANNULLAMENTO DI UN TITOLO EMESSO

15.1. Per accedere al luogo dell'evento tutti i clienti dovranno essere muniti di un valido titolo di ingresso. Ai clienti si applicano le previsioni di cui alle presenti CGC nonché le previsioni applicabili all'evento.

15.2. Il Titolo di Ingresso costituisce legittimo titolo idoneo all'accesso esclusivamente per l'evento per il quale è stato emesso, nel giorno e nell'ora ivi indicati.

L'Organizzatore ha la facoltà di rifiutare l'accesso al Luogo dell'Evento per rilevate irregolarità del Titolo di Ingresso e di effettuare controlli sulla persona per motivi di sicurezza e nel rispetto delle vigenti norme di legge anche mediante l'ausilio delle autorità preposte alla tutela dell'ordine e della pubblica sicurezza. Altresì, TicketSms non si assume alcuna responsabilità nel caso in cui venga negato al Cliente l'accesso ad un evento per motivi attinenti scelte autonome dell'Organizzatore. Nel caso dai controlli effettuati risulti che il Titolo di Ingresso sia stato rubato, duplicato o ottenuto in contrasto con le presenti CGC e/o con le vigenti norme di legge, il Portatore del Titolo di Ingresso potrà vedersi negato l'accesso al luogo dell'evento da parte dell'Organizzatore ovvero potrà essere obbligato ad abbandonarlo anche, nel caso in cui se ne manifestasse la necessità, mediante l'ausilio delle autorità preposte alla tutela dell'ordine e della pubblica sicurezza.

15.3. TicketSms si riserva in ogni momento la facoltà di annullare, su richiesta dell'Organizzatore e/o delle autorità preposte alla tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica, per motivi tecnici e/o organizzativi diversi da quelli di cui all'art. 16, un Titolo di Ingresso già emesso o un ordine di acquisto relativo a un Titolo di Ingresso già effettuato. In tal caso il Cliente avrà diritto al rimborso dell'importo totale pagato al netto del Diritto di Prevendita in misura pari al 15%, delle Commissioni di Servizio e degli Oneri Aggiuntivi.

15.4. Si fa presente che, ai sensi della normativa vigente, gli spettacoli di grandi dimensioni (da intendersi come quelli con più di 5000 spettatori) richiedono l'obbligo della nominatività e del controllo dell'identità del titolare del biglietto al momento dell'ingresso; pertanto, in questi casi, i biglietti acquistati tramite TicketSms saranno nominativi. Negli eventi in questione, al momento dell'ingresso, sarà richiesto un documento d'identità valido per permettere al personale preposto ai controlli di verificare che ad accedere con quello specifico titolo sia proprio ed inequivocabilmente l'intestatario dello stesso. In caso di mancata corrispondenza tra il nominativo e quanto emergente dall'identificazione del soggetto intento ad accedere all'evento tale accesso sarà negato senza alcun diritto al rimborso. Sul Sito, all'interno della pagina evento sarà indicato se l'Evento è soggetto a nominatività e se quindi sarà obbligatorio presentarsi allo stesso con un documento in corso di validità e utile all'identificazione per potervi accedere.

16. EVENTO RINVIATO O ANNULLATO

16.1. TicketSms, quale mera fornitrice dei Servizi TicketSms, nonché soggetto che agisce in nome e per conto dell'Organizzatore in relazione alla vendita dei Titoli di Ingresso, non è, in alcun caso, responsabile dell'eventuale rinvio o annullamento dell'Evento da parte dell'Organizzatore. In caso di rinvio o annullamento dell'Evento da parte dell'Organizzatore, TicketSms potrebbe comunicare al Cliente, in nome e per conto dell'Organizzatore, all'indirizzo e-mail inserito in fase di acquisto le iniziative adottate in relazione al rimborso o alla sostituzione dei Titoli di Ingresso relativi all'Evento rinvio o annullato. In ogni caso, si invita il Cliente a tenere costantemente monitorati tutti i canali di comunicazione dell'Organizzatore al fine di rimanere aggiornato su qualsiasi eventuale iniziativa e/o modifica dell'evento.

16.2. In caso di annullamento dell'evento, TicketSms provvederà all'effettuazione del rimborso al Cliente riservandosi il diritto di trattenere, oltre alle commissioni di servizio, il diritto di prevendita in misura pari e non superiore al 15%. In particolare, TicketSms provvederà a fornire sul proprio sito e su tutte le piattaforme digitali di cui dispone le informazioni inerenti alla procedura volta alla formulazione dell'istanza di rimborso; essa detterà l'unica modalità di presentazione della richiesta. Affinché l'istanza sia accolta ed il rimborso erogato, la procedura indicata, che si sostanzierà nella presentazione della richiesta su apposita piattaforma online, dovrà essere eseguita correttamente dai consumatori entro le tempistiche di volta in volta comunicate da TicketSms. Pertanto, si invita il Cliente a monitorare costantemente il sito e le piattaforme digitali utilizzate da TicketSms al fine di rimanere aggiornato. Formulata l'istanza ed attivata la procedura di rimborso, la stessa è da ritenersi irrevocabile. Laddove l'evento duri più di un giorno e sia annullato solo in parte, il Cliente avrà diritto ad ottenere un rimborso parziale corrispondente alla porzione di evento oggetto di annullamento. In ogni caso, stante l'estraneità di TicketSms all'organizzazione e alla gestione dell'Evento, si comunica che TicketSms non avrà alcuna responsabilità a fronte di eventuali annullamenti, spostamenti ritardi o cancellazioni degli Eventi acquistati tramite il Sito.

16.3. In caso di rinvio dell'Evento, il Cliente avrà diritto ad ottenere il rimborso del Titolo al netto delle commissioni di servizio e del diritto di prevendita in misura pari e non superiore al 15%. Tale richiesta, ai fini dell'accoglimento da parte di TicketSms, dovrà essere presentata dal Cliente secondo le modalità indicate da TicketSms entro e non oltre 48 ore (salvo diversa comunicazione) dalla ricezione della comunicazione di rinvio. Richieste di rimborso tardive non verranno accolte.

16.4. In caso di variazione sostanziale dell'Evento, il Cliente, entro e non oltre i termini comunicati da TicketSms, potrà confermare il Titolo originario o, in alternativa, richiedere il rimborso del Titolo al netto delle commissioni di servizio e del diritto di prevendita in misura pari e non superiore al 15% secondo le modalità indicate da TicketSms. Decorso tale termine, laddove il Cliente non abbia dato conferma del Titolo o presentato istanza di rimborso, il Titolo si intende valido per l'evento variato sostanzialmente e nessuna richiesta potrà più essere avanzata a TicketSms. Si precisa che per variazione sostanziale si intende una variazione che renda l'evento materialmente differente da quello che si aspetterebbero gli acquirenti del biglietto (ad es. sostituzione e/o mancata partecipazione all'evento dell'artista principale; trasferimento dell'evento in un luogo distante oltre 100 km da quello prestabilito pur

conservando la medesima data ed il medesimo orario).

16.5. Il rimborso verrà effettuato con le seguenti modalità: mediante riaccredito su carta di credito, mediante riaccredito con il metodo di pagamento utilizzato dal Cliente in fase di acquisto. Il rimborso verrà erogato entro 30 giorni dalla richiesta effettuata dal Cliente.

16.6. I Titoli di Ingresso relativi agli Eventi annullati o rinviati potranno essere permutati con voucher spendibili sul sito di TicketSms.

16.7. Nel caso in cui venga richiesto dal Cliente il rimborso di un Titolo di Ingresso acquistato con 18App, lo stesso avverrà mediante il rilascio di un voucher della validità di 12 mesi che sarà inviato al Cliente all'indirizzo e-mail indicato in fase di acquisto. Il Voucher sarà spendibile soltanto sugli eventi 18App per l'acquisto di un solo Titolo di Ingresso per evento fino ad esaurimento dell'importo.

17. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ E DIRITTI DI TICKETSMS

17.1. Eccetto che nei casi di comprovato dolo o colpa grave, TicketSms in alcun modo potrà essere ritenuta responsabile per le spese e per i danni, diretti e indiretti, di qualsivoglia natura, subiti dal Cliente in relazione alla vendita di Titoli di Ingresso. Altresì, TicketSms in alcun modo potrà essere ritenuta responsabile di qualsivoglia problematica e/o incidente verificatosi ed inerente la gestione dell'Evento.

17.2. TicketSms si riserva il diritto di ritirare, modificare, sospendere o interrompere qualsivoglia funzione o servizio dalla stessa erogato in relazione alla vendita dei Titoli di Ingresso, ove ciò sia necessario per ragioni tecniche e/o organizzative o per motivi di legge, fermo restando l'adempimento di qualsivoglia Contratto eventualmente già concluso.

17.3. In generale, TicketSms mette a disposizione il Sito e fornisce il proprio Servizio "as is", vale a dire così come è e come è disponibile al momento della sua fruizione da parte dell'utente o del Cliente, nel limite massimo consentito dalla legge applicabile: TicketSms non assume alcuna responsabilità riguardo alla fruizione, all'accuratezza, alla completezza, all'affidabilità, al grado di aggiornamento e/o di gradimento e/o alla disponibilità del Servizio e non garantisce che verrà prestato senza interruzioni, con puntualità, in modo sicuro e/o senza errori, né che eventuali errori verranno corretti. È parimenti esclusa qualsivoglia garanzia di commerciabilità, idoneità per scopi particolari, o di qualità, del Sito e del Servizio offerto sul o in relazione al Sito, fatta salva l'idoneità dei Titoli di Ingresso ai fini dell'accesso agli Eventi; in aggiunta, TicketSms non garantisce che il Sito sia libero da virus o altri componenti dannosi, né si assume alcuna responsabilità per: (a) eventuale cattivo funzionamento o guasto dell'hardware, del software, della rete internet o di qualsiasi altro cattivo funzionamento o guasto che può interessare il computer o le reti di comunicazione; (b) eventuali errori di stampa o tipografici presenti sui materiali condivisi sul Sito. Occasionalmente possono essere presenti sul Sito o nel servizio fornito informazioni contenenti errori tipografici, inesattezze e omissioni riguardanti descrizioni degli Eventi, prezzi, promozioni, offerte o disponibilità degli Eventi. TicketSms si riserva il diritto di correggere eventuali errori, inesattezze e omissioni modificando e aggiornando le informazioni o annullando gli ordini, se qualsiasi informazione nel Servizio o su un sito web correlato dovesse essere inaccurata, in ogni momento (anche dopo l'invio dell'ordine) e senza alcun preavviso. TicketSms non si assume alcun obbligo di aggiornare, correggere o chiarire le informazioni nel Servizio o in

qualsiasi sito web correlato, incluse senza limitazioni le informazioni sui prezzi, salvo quanto previsto dalla legge. Nessuna data di aggiornamento specificata nel Servizio o in qualsiasi sito web correlato dovrà essere interpretata come garanzia che tutte le informazioni nel Servizio o in qualsiasi sito web correlato siano state corrette e aggiornate.

18. DIVIETI E GARANZIE

18.1. I Titoli di Ingresso non possono essere rivenduti a titolo oneroso nell'ambito dello svolgimento professionale di attività commerciale ancorché non organizzata sotto forma di impresa senza il consenso espresso dell'Organizzatore e comunque nel caso in cui l'Organizzatore ne vieti specificamente il trasferimento di titolarità in base a principi di nominatività.

18.2. I Titoli di Ingresso, inoltre, non possono costituire il premio di manifestazioni a premio, rientranti o non rientranti nell'ambito di applicazione del DPR 430/2001 né di altre iniziative premiali o promozionali (quali, a titolo esemplificativo, competizioni o lotterie), salvo il caso di preventiva autorizzazione scritta rilasciata dall'Organizzatore o da TicketSms, se a ciò autorizzata dall'Organizzatore. Il Cliente dichiara che non utilizzerà i Titoli di Ingresso in violazione delle presenti disposizioni e si obbliga a tenere TicketSms indenne e manlevata da qualsiasi danno che alla stessa possa derivare dalla violazione delle presenti garanzie.

18.3. Agli utenti è fatto divieto di utilizzare il Sito o il suo contenuto: (a) per scopi illegali; (b) per indurre altri a compiere o partecipare ad atti illeciti; (c) per violare leggi e regolamenti internazionali, federali, provinciali o statali, o ordinanze locali; (d) per ledere o violare i diritti di proprietà intellettuale nostri o di terzi; (e) per molestare, abusare, insultare, danneggiare, diffamare, calunniare, denigrare, intimidire o discriminare qualcuno in base a sesso, orientamento sessuale, religione, etnia, età, paese di origine o disabilità; (f) per fornire informazioni false o fuorvianti; (g) per caricare o trasmettere virus o qualsiasi altro tipo di codice dannoso idoneo a influire sulla funzionalità o sul funzionamento del Servizio, di qualsiasi sito web correlato, di altri siti web o di internet; (h) per raccogliere o monitorare le informazioni personali di altri utenti; (i) per spam, phishing, pharming, pretexting, uso di spider, crawling o scraping; (j) per qualsiasi scopo osceno o immorale; (k) per intralciare o aggirare le funzionalità di sicurezza del Servizio o di qualsiasi sito web correlato, di altri siti web o di internet. se in caso di violazione di una qualsiasi delle disposizioni sugli usi proibiti di cui sopra TicketSms si riserva dunque di inibire all'Utente l'utilizzo del Servizio o di qualsiasi sito web correlato.

18.4. TicketSms avrà ampia facoltà, senza avere tuttavia alcun obbligo al riguardo, di monitorare, modificare e rimuovere contenuti che dovesse a propria insindacabile discrezione ritenere illeciti, offensivi, minacciosi, calunniosi, diffamatori, pornografici, osceni o altrimenti discutibili, o contenuti che violino la proprietà intellettuale di qualsiasi parte o le presenti condizioni. Gli Utenti si impegnano a evitare interazioni o commenti che ledano i diritti di terze parti, tra cui copyright, marchi commerciali, diritto alla privacy, diritti della personalità e altri diritti reali o personali. Inoltre, accettano di non effettuare interazioni e di non inviare commenti che contengano materiale diffamatorio o altrimenti illegale, offensivo od osceno, oppure virus informatici o altri malware che rischiano di compromettere il funzionamento del Servizio o di qualsiasi sito web correlato. L'Utente è l'unico responsabile delle iniziative assunte e della loro

accuratezza, rimanendo espressamente escluso qualsivoglia obbligo in capo a TicketSms di controllare preventivamente il tenore di eventuali iniziative e/o commenti pubblicati sul Sito dagli Utenti.

18.5. TicketSms declina ogni responsabilità per qualsiasi utilizzo che gli Utenti dovessero fare dei materiali pubblicati sul Sito, che peraltro è da intendersi in ogni caso indebito. Ciascun Utente sarà, nel caso, responsabile per l'utilizzo fatto di detti materiali, e sarà parimenti l'unico destinatario di eventuali azioni legali, impegnandosi in ogni caso a tenere indenne TicketSms o gli eventuali altri danneggiati per qualsiasi pregiudizio dovessero subire a causa della condotta illecita.

18.6. Qualora un Visitatore dovesse ravvisare una violazione di qualsiasi tipo, derivante dai materiali pubblicati sul Sito e/o dai servizi e dalle attività svolte da TicketSms per mezzo del Sito stesso, avrà la possibilità di segnalare il ritenuto abuso inviando un'email all'indirizzo segnalazioni@ticketsms.it. A fronte di tale segnalazione TicketSms si impegna a valutare la conformità dei contenuti segnalati rispetto ai propri standard e al proprio regolamento interno, e, in caso di valutazione negativa, a rimuoverli nel minor tempo possibile, ferma la massima libertà e discrezionalità nella valutazione della segnalazione e nella gestione dei tempi necessari a effettuare l'istruttoria interna. In caso di segnalazione di lesione di altrui diritti d'autore, ovvero di diritti di proprietà industriale o intellettuale o in ogni caso di diritti di qualsiasi natura, chi provvederà a segnalare l'eventuale abuso dovrà fornire a TicketSms materiale idoneo a consentire la verifica dell'asserita violazione. TicketSms si impegna in ogni caso a rimuovere senza indugio i materiali contestati qualora ciò gli venisse richiesto dalle autorità competenti, rimanendo inteso che in assenza di simili ordini l'eventuale rimozione avverrà unicamente a propria insindacabile discrezione, all'esito della procedura di segnalazione e di istruttoria interna.

18.7. Accedendo al Sito gli Utenti accettano in ogni caso il rischio di trovare alcuni contenuti che potrebbero non essere di loro gradimento o che potrebbero considerare offensivi o in qualsiasi modo inadeguati. Qualora dovesse ricorrere una simile ipotesi TicketSms declina fin d'ora qualsiasi responsabilità e, qualora dette immagini o materiali dovessero essere ritenute conformi agli scopi e agli obiettivi di TicketSms, chiunque, al contrario, non li ritenga idonei, ovvero si senta offeso o minacciato dagli stessi, è pregato di interrompere la navigazione sul Sito, oppure di limitarsi a visualizzare solo quanto di proprio gradimento.

19. RIVENDITA

19.1. Qualora il Cliente sia impossibilitato a partecipare ad un evento, potrà essere attivata la procedura di rivendita del biglietto di cui si è intestatari o dei biglietti che si sono acquistati (anche di un singolo biglietto nel caso di acquisti multipli) accedendo all'apposita sezione dal profilo utente o dal riepilogo delle transazioni. Per effettuare la rimessa in vendita sul sito www.ticketsms.it sarà necessario indicare il Nome, il Cognome ed il Sigillo fiscale presenti sul biglietto originale di cui si è acquirenti o intestatari (queste informazioni sono indicate all'interno del biglietto stesso). Inoltre, sarà necessario indicare le proprie generalità ed un IBAN sul quale verrà effettuato il bonifico in caso di avvenuta rivendita. Una volta verificati i dati e il diritto a procedere, verrà visualizzato un riepilogo dell'offerta e sarà chiesta un'ultima conferma dopo la quale il biglietto sarà rimesso in vendita allo stesso prezzo del biglietto originale all'interno di TicketSms stesso. Quando un nuovo acquirente vorrà acquistare un

biglietto dello stesso genere di un biglietto rimesso in vendita verrà data priorità a quest'ultimo rispetto ai biglietti dello stesso genere ancora a tale momento ancora invenduti. La rimessa in vendita può essere effettuata anche tramite App TicketSms accedendo dal proprio profilo alla sezione "Le tue transazioni" ove sarà possibile visionare l'elenco delle transazioni effettuate. Cliccando sulla transazione scelta sarà possibile visualizzare la totalità dei biglietti acquistati e decidere quali rimettere in vendita. Per effettuare la rimessa in vendita sarà necessario inserire Nome, Cognome ed IBAN dell'intestatario del biglietto. Cliccando su "Gestione rivendita" sarà possibile monitorare la rivendita e visualizzarne i dettagli. In caso la rivendita avvenga con successo, il venditore riceverà notifica di annullamento del biglietto per rivendita, mediante SMS inviato al numero di telefono associato al Titolo di Ingresso ed entro 15 giorni lavorativi un bonifico pari al valore del singolo biglietto rivenduto al netto delle commissioni e del costo di servizio, che ammonta al 10% del prezzo del biglietto, oltre ai diritti di prevendita. Si precisa, quindi, che in caso di mancata rivendita del Titolo, nessun accredito verrà effettuato e il denaro pagato dal Cliente non verrà restituito né riutilizzato per altri eventi messi in vendita sul Sito. Non è prevista alcuna commissione o tassa di inserimento. La commissione viene applicata solo a rivendita ultimata. La funzione di rivendita segue le stesse regole temporali della vendita classica fino ad inizio evento; quindi, sarà disponibile per tutta la durata della messa in vendita dei biglietti ordinari fino all'apertura dei cancelli dell'evento, quando non sarà più possibile rivendere i propri biglietti o acquistare i biglietti rimessi in vendita da altri utenti. Si precisa che è a discrezione del solo Organizzatore la facoltà di poter limitare temporalmente e/o bloccare la rivendita dei Titoli di Ingresso.

19.2. Qualora si desiderasse cancellare la rimessa in vendita di un proprio biglietto basterà accedere all'apposita sezione dal menu di rimessa in vendita del proprio profilo, dove sarà necessario inserire nuovamente i dati relativi al biglietto (Nominativo e Sigillo fiscale). Tale cancellazione potrà essere effettuata anche attraverso App TicketSms. La cancellazione sarà tuttavia possibile solo fin quando il biglietto in questione non sarà inserito nel carrello di un nuovo acquirente. Si noti che il titolo di accesso originale non potrà essere utilizzato finché resterà nel mercato di rivendita, pertanto, anche in caso di mancata rivendita entro i tempi limite, per poter utilizzare il proprio biglietto per accedere all'evento sarà necessario attuare la procedura di cancellazione della rivendita. Per ulteriori informazioni circa la procedura di cancellazione della rivendita si rinvia all'apposita sezione assistenza sul sito www.ticketsms.it. Si precisa che non è possibile rivendere i biglietti acquistati utilizzando 18App né quelli non soggetti alla legislazione italiana della SIAE.

20. CAMBIO NOMINATIVO

È concessa gratuitamente all'acquirente e/o intestatario la facoltà di poter cambiare il nominativo dei Titoli di Ingresso acquistati sul sito di TicketSms per Eventi per cui è previsto l'obbligo della nominatività.

20.1. L'acquirente e/o intestatario ha, altresì, la facoltà, laddove sia stato effettuato l'acquisto di più di un Titolo di Ingresso, di poter cambiare il nominativo anche di uno solo fra questi.

20.2. Per effettuare il cambio nominativo dal sito www.ticketsms.it sarà necessario indicare: nome, cognome e sigillo fiscale presenti sul Titolo originale. Dopo la verifica

dei dati inseriti e del diritto a procedere, potrà essere inserito il nuovo nominativo ed il numero di telefono a cui inviare il nuovo Titolo di Ingresso. Per effettuare il cambio nominativo tramite App TicketSms sarà necessario accedere dal proprio profilo alla sezione "Le tue transazioni" ove sarà possibile visionare l'elenco delle transazioni effettuate. Cliccando sulla transazione scelta sarà possibile visualizzare la totalità dei biglietti acquistati e decidere di quali cambiare il nominativo. Per effettuare il cambio nominativo sarà necessario inserire Nome, Cognome e numero di telefono del nuovo intestatario del biglietto. Il Titolo di Ingresso contenente il nominativo originario sarà annullato, non sarà più valido per l'ingresso e non potrà essere in alcun modo utilizzato.

20.3. È possibile modificare il nominativo di un Titolo di Ingresso per tutta la durata della messa in vendita dei Titoli di Ingresso ordinari che è sempre a discrezione dell'Organizzatore. Si precisa, altresì, che il cambio nominativo può essere effettuato 1 sola volta per ciascun Titolo di Ingresso.

20.4. Si precisa, inoltre, che è a discrezione del solo Organizzatore dell'evento la facoltà di limitare temporalmente, bloccare e stabilire il numero massimo di cambi nominativi da poter effettuare.

21. ASSISTENZA E RECLAMI

Per qualsiasi osservazione o reclamo relativi al servizio TicketSms si prega di utilizzare il modulo presente sul sito raggiungibile al link <https://www.ticketsms.it/support/form> o scrivere all'indirizzo e-mail info@ticketsms.it. Il servizio di assistenza clienti è attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 19.00 . L'obiettivo primario di TicketSms è quello di essere sempre vicini al cliente, pertanto i feedback degli utenti sono sempre utili in quanto preziose opportunità di confronto che consentono di offrire un servizio sempre più conforme alle esigenze dei clienti.

22. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

22.1. Il Contratto è soggetto alla legge italiana. Per qualsiasi controversia concernente gli acquisti on-line effettuati da un Cliente in qualità di consumatore utilizzando il Servizio TicketSms è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore stesso se residente o domiciliato sul territorio italiano. È fatta salva l'applicazione agli utenti Consumatori che non abbiano la loro residenza abituale in Italia delle disposizioni eventualmente più favorevoli e inderogabili previste dalla legge del paese in cui essi hanno la loro residenza abituale. In caso di Cliente professionista sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

23. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

23.1. Ai sensi dell'art. 141-sexies, III comma, Codice del Consumo, TicketSms informa l'utente Consumatore che, nel caso in cui egli abbia presentato un reclamo a TicketSms, a seguito del quale, tuttavia, non sia stato possibile trovare risoluzione alla controversia insorta, TicketSms gli fornirà le informazioni in merito all'organismo o agli organismi di Alternative Dispute Resolution per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ad obbligazioni derivanti da un contratto concluso in base alle presenti CGU (cc.dd. Organismi ADR, come indicati agli artt. 141-bis e ss. del Codice

del Consumo), precisando se intenda avvalersi o meno di tali organismi per risolvere la controversia stessa.

23.2. Sono fatti salvi in ogni caso i diritti degli utenti Consumatori di adire il giudice ordinario competente per la controversia derivante dalle presenti CGC o dal Contratto, qualunque sia l'esito della procedura di composizione stragiudiziale nonché la possibilità, ove ne ricorrano i presupposti, di promuovere una risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai rapporti di consumo mediante il ricorso alle procedure di cui alla Parte V, Titolo II-bis del Codice del Consumo.

23.3. In casi straordinari di emergenze epidemiologiche TicketSms adegua alle direttive di legge i propri processi di acquisto, di accesso ai luoghi degli eventi e di rimborso, che dunque potrebbero subire limitazioni e vincoli, seguendo sia la dinamica normativa pro tempore vigente adottata dal Governo/Legislatore per fronteggiare tali situazioni straordinarie, sia le decisioni assunte dagli Organizzatori sulla base delle stesse. Di tali continui adeguamenti TicketSms informa i consumatori mediante informative aggiornate pubblicate sul Sito nelle apposite sezioni, nonché alla pagina di vendita del singolo evento di volta in volta coinvolto.

23.4. Laddove un evento programmato non dovesse tenersi in ragione delle disposizioni normative adottate dal Governo/Legislatore per fronteggiare casi straordinari di emergenza epidemologica, l'Organizzatore dello stesso, ai sensi dell'art. 88 del Decreto Legge n.18 del 17 marzo 2020 ('Decreto Cura Italia'), come successivamente modificato, potrà scegliere, a seconda dei casi, di rimborsare i Titoli di Ingresso acquistati per l'evento non tenuto mediante voucher, provvedendo autonomamente alle operazioni di rimborso ovvero per il tramite di canali di vendita delegando, dunque, TicketSms al compimento delle stesse. Si evidenzia, pertanto, che TicketSms è un mero soggetto delegato, non il soggetto debitore del rimborso individuabile esclusivamente nel soggetto Organizzatore dell'evento per il quale si chiede il rimborso.

DICHIARAZIONE

Il sottoscritto, in qualità di Cliente consumatore ai fini di un corretto e consapevole utilizzo del servizio fornito da TicketSms, dichiara esplicitamente di aver preso attenta ed integrale visione delle condizioni generali di contratto e di approvare espressamente le seguenti clausole, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c.: 4.2. (Casi di mancato rimborso); 4.5.(Rifiuto o cancellazione verso utenti con cui ha un contenzioso, che abbia compiuto frodi, che abbia già precedentemente violato le suddette condizioni generali di contratto); 5.2. (creazione di account plurimi riferibili alla stessa persona); 9.2. (Eventuali e successive variazioni di prezzo); 10. (Ordini di acquisto e casi di risoluzione di diritto del contratto con il cliente); 11. (restrizioni relative alle modalità di pagamento); 13. (esclusione del diritto di recesso); 15.3. (casi di annullamento unilaterale dei biglietti acquistati); 17. (limitazioni di responsabilità) 18. (divieti e garanzie).