

### 1. Cos'è SPID?

SPID (il Sistema Pubblico di Identità Digitale) è la tua identità digitale, composta da credenziali (nome utente e password), che dovrai utilizzare tutte le volte che vorrai accedere a cartadeldocente.

### 2. Quali documenti mi servono per poter richiedere SPID?

Per richiedere e ottenere le tue credenziali SPID hai bisogno di: un documento di identità valido (uno tra: carta di identità, passaporto, patente, permesso di soggiorno) e la tua tessera sanitaria con il codice fiscale. Ti servirà anche: un indirizzo e-mail e il numero di telefono del cellulare che usi normalmente (anche se non sei tu l'intestatario del contratto).

Tutte le informazioni alla pagina <http://www.spid.gov.it/richiedi-spid>

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

Per ottenere le tue credenziali SPID devi rivolgerti ad un gestore d'identità scegliendo tra: Poste Italiane, Infocert, Sielte o Tim.

I quattro gestori (che vengono chiamati Identity Provider) ti offrono diverse modalità per richiedere e ottenere SPID, ecco in breve cosa devi fare:

- Se scegli Infocert: puoi inserire i dati che ti vengono richiesti sul sito, una volta terminato potrai recarti in uno degli uffici presenti in tutta Italia per concludere la registrazione e ritirare le tue credenziali.

Se hai una webcam collegata al tuo computer puoi scegliere la modalità di riconoscimento completamente online. Seguendo le istruzioni che ti indicheranno gli operatori di infocert potrai completare la registrazione senza doverti recare di persona in un ufficio. Questa modalità è a pagamento (19,90 euro + iva), prima di cominciare dovrai quindi munirti di una carta di credito o una carta prepagata (non necessariamente intestata a te) da poter utilizzare per il pagamento online.

- Se scegli Poste Italiane: puoi inserire i dati che ti vengono richiesti sul sito; una volta terminato potrai recarti in uno degli uffici presenti in tutta Italia per farti identificare e certificare con il tuo cellulare, e poi ritirare le tue credenziali.

In alternativa, se sei un cliente on line Bancoposta, puoi utilizzare il cellulare certificato o il lettore di carte Postamat per ottenere direttamente on line l'identità SPID.

In alternativa, durante la registrazione, puoi richiedere il servizio a domicilio effettuato dai portalettere a un costo di 14,50€: il portalettere verrà da te entro 5 giorni lavorativi successivi alla registrazione sul sito.

- Se scegli Sielte : se hai un pc, tablet o uno smartphone dotati di webcam puoi scegliere la modalità di riconoscimento completamente online. Seguendo le istruzioni che ti indicheranno gli operatori di Sielte puoi completare la registrazione senza doverti recare in un ufficio.

In alternativa, puoi inserire i dati che ti vengono richiesti sul sito di Sielte; una volta terminato potrai recarti in uno degli uffici per concludere la registrazione e ritirare le tue credenziali.

- Se scegli Tim: puoi utilizzare la firma qualificata o digitale, la carta nazionale dei servizi (CNS) o la carta di identità elettronica preventivamente abilitate per fare la tua richiesta. Presto potrai scegliere tra altre modalità, rimani aggiornato su <http://www.spid.gov.it/richiedi-spid#tim>

Prima di cominciare a richiedere le tue credenziali SPID a Infocert, Poste, Sielte o TIM, ricordati che hai bisogno di questi documenti (vedi domanda 2)

Tutte le informazioni su dove e come chiedere le tue credenziali SPID alla pagina <http://www.spid.gov.it/richiedi-spid>

#### 4. **SPID è gratuito?**

Sì, puoi richiedere gratuitamente le tue credenziali SPID a uno dei soggetti abilitati (Infocert, Poste, Sielte e TIM).

Infocert e Poste, oltre alla modalità di erogazione gratuita, offrono anche una modalità di registrazione che invece è a pagamento.

Tutte le informazioni su dove e come chiedere le tue credenziali SPID alla pagina <http://www.spid.gov.it/richiedi-spid>

#### 5. **Esistono anche altre modalità per ottenere SPID?**

Sì, esiste anche un'altra modalità che prevede l'utilizzo di firma digitale, carta d'identità elettronica CIE o carta nazionale dei servizi CNS (preventivamente abilitate per l'utilizzo dei servizi on line) e di un lettore di smart card da collegare al tuo computer.

Se ne sei in possesso, puoi completare la procedura online con Infocert, Poste Italiane, Sielte e Tim.

Tutte le informazioni alla pagina <http://www.spid.gov.it/richiedi-spid>

#### 6. **Ci sono differenze tra i soggetti a cui posso decidere di richiedere SPID?**

Le credenziali SPID rilasciate da Infocert, Poste, Sielte e Tim sono uguali. Puoi scegliere liberamente il soggetto che ti permette di completare la procedura di registrazione in maniera per te più semplice. Ad esempio, verifica qual è l'ufficio per il completamento della registrazione più vicino a casa tua, così potrai risparmiare tempo.

**7. Cosa posso fare con SPID oltre ad accedere a “cartadeldocente”?**

Potrai usare tue credenziali SPID per accedere ai servizi online di tutta la pubblica amministrazione (a livello nazionale e locale).

Su <http://www.spid.gov.it/servizi> trovi tutti i servizi ai quali puoi accedere tramite credenziali SPID.

**8. Chi può richiedere SPID?**

SPID può essere richiesto da tutti i cittadini italiani - o dotati di permesso di soggiorno e residenti in Italia - che abbiano compiuto il 18°anno di età.

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

I dati personali che comunicherai a Infocert, Poste, Sielte o Tim per richiedere SPID, non verranno utilizzati a scopo commerciale.

Gli Identity Provider non possono utilizzare i dati personali dell'utente né cederli a terze parti senza autorizzazione da parte dell'utente stesso. Al momento della registrazione dovranno essere esplicitamente distinti i dati necessari all'ottenimento dell'identità digitale SPID dalle ulteriori informazioni - non obbligatorie - che il gestore di identità potrà eventualmente richiedere. L'Agenzia per l'Italia Digitale vigila sul rispetto delle norme in collaborazione con il Garante per la Privacy, sia per ciò che concerne l'attività degli identity provider, sia per quanto riguarda i servizi messi a disposizione da pubbliche amministrazioni e privati.

Con SPID la tua privacy è totalmente garantita.

**10. Che differenze ci sono fra i tre livelli di sicurezza delle credenziali SPID?**

Il primo livello permette di accedere ai servizi online attraverso un nome utente e una password scelti dall'utente.

Il secondo livello – necessario per servizi che richiedono un grado di sicurezza maggiore - permette l'accesso attraverso un nome utente e una password scelti dall'utente, più la generazione di un codice temporaneo di accesso (one time password).

Il terzo livello, oltre al nome utente e la password, richiede un supporto fisico (es. smart card) per l'identificazione.

Ad oggi sono disponibili solo identità SPID di primo e secondo livello.

**11. Ho perso le mie credenziali SPID, cosa devo fare per farcele rimandare?**

Non ti preoccupare, è sempre possibile recuperare le tue credenziali.

Se hai richiesto SPID a **Infocert** segui la procedura di recupero qui:

<https://my.infocert.it/selfcare/#/recoveryPin>

Se hai richiesto SPID a **Poste** segui la procedura di recupero qui:

<https://posteid.poste.it/recuperocredenziali.shtml>

Se hai richiesto SPID a **Sielte** segui la procedura di recupero qui:

(username dimenticata) <https://myid.sieltecloud.it/profile/forgotUsername>

(password dimenticata) <https://myid.sieltecloud.it/profile/forgotPassword>

Se hai richiesto SPID a **Tim** segui la procedura di recupero qui:

(username dimenticata)

<https://login.id.tim.it/iam/im/spidpub/ui7/index.jsp?task.tag=ForgottenUserid>

(password dimenticata)

<https://login.id.tim.it/iam/im/spidpub/ui7/index.jsp?task.tag=ForgottenPassword>

**12. In futuro potranno esserci altri gestori d'Identità?**

Sì, qualunque soggetto in possesso dei requisiti previsti dalle norme può fare richiesta di accreditamento all'Agenzia per l'Italia Digitale.

**13. E' possibile avere più di un'identità digitale?**

Sì, è possibile richiedere più di una identità digitale – anche con diversi livelli di sicurezza – con l'opportunità di rivolgersi a differenti gestori di identità digitale. Ogni cittadino è libero di scegliere l'identity provider che preferisce.

**14. Qual è la differenza tra SPID e la Carta Nazionale dei Servizi?**

I due strumenti hanno usi e scopi in parte diversi e in questa prima fase di implementazione del sistema SPID coesisteranno.

A differenza della Carta Nazionale dei Servizi - che non è completamente dematerializzata - per l'uso dell'identità SPID non è necessario alcun lettore di carte e può essere utilizzata in diverse modalità (da computer fisso o da mobile).

**15. I cittadini che già hanno strumenti di accesso ai servizi della PA (Carta Nazionale dei Servizi, registrazioni presso singoli siti, ...) potranno utilizzare ancora questi strumenti una volta ricevuto SPID ?**

Nella prima fase di avvio del sistema pubblico di identità digitale la necessità è quella di far coesistere il sistema di autenticazione tramite SPID con quelli già esistenti.

La progressiva implementazione del sistema da parte della pubblica amministrazione, farà sì che tutti i servizi online saranno accessibili tramite SPID.

**16. Se non hai trovato la risposta al tuo quesito in questa lista**

Se hai già cominciato la procedura di richiesta delle credenziali SPID e hai un problema specifico con Infocert, Poste, Sielte o Tim puoi rivolgerti ai call center dell'identity provider che hai scelto. Qui trovi i numeri: [www.spid.gov.it/serve-aiuto](http://www.spid.gov.it/serve-aiuto).

Per domande generiche o assistenza sulle modalità di ottenimento di SPID puoi contattare il numero 06.82888.736, dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 16 (Il costo della telefonata è definita in base al piano tariffario applicato dal tuo gestore telefonico).

Oppure puoi scrivere al sistema di assistenza SPID <http://helpdesk.spid.gov.it/open.php>. Riceverai una risposta entro 48 ore.

### **1. Cos'è La Carta del Docente?**

È un'iniziativa del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca prevista dalla legge 107 del 13 luglio 2015, art.1 comma 121 volta a consentire ai docenti, attraverso un'apposita applicazione web, di usufruire dei benefici previsti dalla carta elettronica per l'aggiornamento e la formazione del docente di cui all'art.1, comma 121 della Legge 107/2015 (Buona Scuola).

### **2. Cos'è [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it)?**

È l'applicazione web che permette ai docenti di ruolo di utilizzare l'importo assegnato di 500 euro per ogni anno scolastico, per il loro aggiornamento professionale.

Potranno utilizzarli per acquistare, fra l'altro, libri, riviste, ingressi nei musei, biglietti per eventi culturali, teatro e cinema, per l'iscrizione a corsi di laurea o master universitari e per l'iscrizione a corsi per attività di aggiornamento, svolti da enti accreditati presso il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

L'applicazione consente:

- agli esercenti o agli enti di formazione di registrarsi al servizio ed offrire la vendita dei beni o servizi, previsti dalla normativa
- ai docenti di ruolo di generare i buoni di spesa per l'acquisto dei beni o servizi offerti dagli esercenti o enti di formazione registrati al servizio.

### **3. Chi può beneficiare della Carta del Docente?**

La Carta è assegnata ai docenti a tempo indeterminato delle Istituzioni scolastiche statali, sia a tempo pieno che a tempo parziale, compresi i docenti che sono in periodo di formazione e prova, i docenti dichiarati inidonei per motivi di salute di cui all'art. 514 del Dlgs.16/04/94, n.297, e successive modificazioni, i docenti in posizione di comando, distacco, fuori ruolo o altrimenti utilizzati, i docenti nelle scuole all'estero, delle scuole militari.

La Carta non è più fruibile all'atto della cessazione dal servizio.

Nel caso in cui il docente sia stato sospeso per motivi disciplinari è vietato l'utilizzo della Carta.

### **4. Come accedo a [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it)?**

Con le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) preventivamente richieste ad uno degli attuali identity provider.

Nel sito <http://www.spid.gov.it/> sono disponibili tutte le informazioni relative a SPID stabilite da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale).

**5. Non riesco a trovare cartadeldocente all'interno degli app store, come mai?**

Cartadeldocente.istruzione.it è una web-app ovvero un'applicazione web e pertanto non presente all'interno degli app store. La web-app è consultabile all'indirizzo [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it).

**6. Se ho un cellulare vecchio posso iscrivermi comunque a cartadeldocente.istruzione.it utilizzando un computer, magari di una biblioteca pubblica?**

Sì, è possibile iscriversi tramite qualsiasi computer o tablet collegati a internet.

**7. Come mi registro a cartadeldocente.istruzione.it?**

Per l'anno scolastico 2016/2017, la registrazione dei docenti sull'applicazione web dedicata è consentita a partire dal 30 novembre 2016.

A partire dall'anno scolastico 2017/2018, la registrazione di nuovi soggetti beneficiari sull'applicazione web dedicata è consentita dal 1° settembre al 30 ottobre di ciascun anno.

**8. Ho dimenticato le mie credenziali di accesso, come posso fare?**

Per il recupero delle credenziali SPID consulta la domanda n° 11 - Domande frequenti docenti → SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITA' DIGITALE.

**9. C'è un altro modo per consultare cartadeldocente.istruzione.it che non sia andare su internet?**

No, è necessaria una connessione internet tramite Pc, tablet o smartphone.

### **1. Cosa posso acquistare attraverso i buoni di spesa della Carta del Docente ?**

Puoi acquistare esclusivamente i seguenti beni o servizi:

- a) libri e testi, anche in formato digitale, pubblicazioni e riviste comunque utili all'aggiornamento professionale;
- b) hardware e software;
- c) iscrizione a corsi per attività di aggiornamento e di qualificazione delle competenze professionali, svolti da enti accreditati presso il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca;
- d) iscrizione a corsi di laurea, di laurea magistrale, specialistica o a ciclo unico, inerenti al profilo professionale, ovvero a corsi post lauream o a master universitari inerenti al profilo professionale;
- e) titoli di accesso per rappresentazioni teatrali e cinematografiche;
- f) titoli per l'ingresso a musei, mostre ed eventi culturali e spettacoli dal vivo;
- g) iniziative coerenti con le attività individuate nell'ambito del piano triennale dell'offerta formativa delle scuole e del Piano nazionale di formazione, di cui articolo 1, comma 124, della legge n. 107 del 2015 (Buona Scuola).

### **2 . Quanto tempo ho per spendere i miei Buoni di spesa?**

I Buoni di spesa generati sono spendibili fino al 31 agosto di ciascun anno.

### **3. Se non spendo l'intero importo assegnato (500€) cosa succede?**

L'importo residuo andrà ad incrementare l'importo del successivo anno scolastico.

### **4. I Buoni di spesa sono spendibili per qualsiasi bene o servizio offerto dall'esercente o ente di formazione (anche on line) che ha aderito all'iniziativa?**

No, sono spendibili solo per i beni o servizi previsti [vedi domanda n.1 - "beni e servizi acquistabili"].

### **5. Ci sono dei limiti di spesa per ogni singolo acquisto?**

Ciascun acquisto può essere effettuato nei limiti dell'importo disponibile. L'importo assegnato a ciascun docente **per ogni anno scolastico è pari a 500 euro**, valore a cui andranno sottratti gli importi relativi ai buoni spesi.

### **6. I Buoni di spesa sono spendibili per acquistare carnet o abbonamenti?**

Sì, sempre che rientrino tra i beni e servizi previsti [vedi domanda n.1 - "beni e servizi acquistabili"].

## **7. Quali sono gli enti preposti all'erogazione di iniziative formative previste dalla normativa (art.1, comma 121, L. 107/2015)?**

I soggetti che possono offrire formazione al personale docente sono gli enti accreditati o enti i cui corsi siano stati riconosciuti dal MIUR ai sensi della Direttiva n.170/2016, nonché i seguenti enti di per sé qualificati:

- le Università, i Consorzi universitari e interuniversitari, le Istituzioni dell'Alta formazione artistica, musicale e coreutica (statali e private con corsi accreditati dal MIUR), gli enti pubblici di ricerca, le istituzioni museali e gli enti culturali rappresentanti i Paesi le cui lingue sono incluse nei curricula scolastici italiani,.
- le Istituzioni scolastiche singole o in rete del sistema nazionale di istruzione;

Pertanto le iniziative formative per il personale docente organizzate dagli enti sopra indicati, registrati nell'applicazione – vedi ambito “Formazione e Aggiornamento”- , sono acquistabili tramite la Carta del Docente.

## **8. Come posso fare per utilizzare i buoni di spesa per iscrivermi ad un corso di laurea, magistrale, specialistica o a ciclo unico, inerenti al profilo professionale, ovvero a corsi post laurea o a master universitari inerenti al profilo professionale?**

È necessario anzitutto verificare gli enti preposti all'erogazione della formazione [vedi domanda n.1 - “beni e servizi acquistabili”] fisici e online, che hanno aderito all'iniziativa Carta del Docente, una volta individuati quelli rispondenti alle proprie esigenze si può procedere all'acquisto dell'attività formativa scelta generando un buono di spesa [vedi domanda n.1 - “generazione buoni e acquisti”].

## **9. Vorrei iscrivermi ad un corso di formazione erogato da una Istituzione dell'Alta Formazione Artistica, Musicale e coreutica (Accademie, Conservatori o ISIA) ma nell'ambito “Formazione e Aggiornamento” non ritrovo le voci corrispondenti , che devo fare ?**

Per iscriverti ai corsi di formazione erogati dalle Istituzioni dell'Alta Formazione Artistica, Musicale e coreutica potrai visualizzare le istituzioni AFAM nell'ambito “Formazione e Aggiornamento” selezionando i corsi accademici tenendo conto che:

- Nei “**corsi di laurea**” potrai trovare le AFAM che offrono corsi per il conseguimento dei Diplomi accademici di primo e secondo livello
- Nei “**corsi post laurea**” potrai trovare le AFAM che offrono corsi per il conseguimento dei Diplomi accademici di formazione alla ricerca e di specializzazioni post II livello
- Nei “**master universitari**” potrai trovare le AFAM che offrono corsi per il conseguimento dei Diplomi accademici di specializzazione di I livello o dei Diplomi di perfezionamento o Master di I livello e II livello



### 1. Come viene generato un buono?

Nell'area riservata dell'applicazione [cartadeldocente.istruzione.it](https://cartadeldocente.istruzione.it) puoi generare buoni di spesa per acquistare, presso gli esercenti o enti di formazione fisici e online aderenti all'iniziativa Carta del Docente, i beni o i servizi previsti [vedi domanda n.1 - "beni e servizi acquistabili"] .

Per generare il buono dovrai scegliere la tipologia di esercente o ente di formazione (fisico o online), l'ambito ed il tipo di bene o servizio da acquistare ed indicare l'importo totale del tuo buono. Vediamo come:

- **Scegli il prodotto che vuoi acquistare:** Scegli il bene o servizio da acquistare [vedi domanda n.1 - "beni e servizi acquistabili"].
- **Consulta il menù a tendina** in alto a sinistra e seleziona la voce "DOVE SPENDERE I BUONI" per verificare gli esercenti o enti di formazione fisici e online presso, aderenti all'iniziativa Carta del Docente, presso i quali è possibile acquistare il bene o servizio scelto
- **Accedi a [cartadeldocente.istruzione.it](https://cartadeldocente.istruzione.it):** Effettua l'accesso a [cartadeldocente.istruzione.it](https://cartadeldocente.istruzione.it) immettendo le tue credenziali di identità digitale (SPID), e attraverso il menù a tendina in alto a sinistra seleziona la voce "CREA NUOVO BUONO"
- **Controlla nell'esercizio dove hai scelto di spendere il buono la tipologia di bene o di servizio da acquistare:** inserisci se vuoi compiere l'acquisto in un luogo fisico o online e successivamente seleziona i beni o servizi che intendi acquistare.
- **Genera il buono del valore economico pari al bene o servizio da acquistare:** inserisci, nel riquadro, il valore economico del bene o servizio che intendi acquistare e seleziona la voce "CREA BUONO". Successivamente seleziona "CONFERMA" se intendi procedere o "ANNULLA" in caso contrario. Se il buono è stato generato correttamente riceverai immediata comunicazione, potrai quindi selezionare la voce "CHIUDI".  
Nota Bene: se hai scelto di generare un buono per visitare Musei, Monumenti, e aree archeologiche non sarai più in grado di annullare il buono una volta generato.
- **Spendi il buono presso l'esercente o ente di formazione fisico o online individuato:** Il buono così generato riporterà una serie d'informazioni e sarà pronto per essere speso. Puoi salvarlo come PDF oppure come immagine sui tuoi dispositivi o stamparlo. Se non avevi consultato in precedenza i luoghi fisici o online in cui spenderlo seleziona la voce "DOVE SPENDERE I BUONI" dal menu. Ti ricordiamo che in caso di errore puoi ancora selezionare la voce "ANNULLA BUONO" e ripetere l'operazione (tranne che per la categoria Musei )

## **2. Come gestisco i buoni di spesa?**

Gli importi dei buoni verranno scalati dal tuo “portafoglio” esclusivamente al momento della validazione da parte dell’ esercente o ente di formazione (sia fisico che online).

In qualunque momento puoi decidere di annullare un buono non ancora validato e crearne un altro, sempre nel limite di spesa disponibile (Vedi Domanda n.4 “Domande frequenti docenti → BENI E SERVIZI ACQUISTABILI”), ad eccezione dei buoni generati per Musei.

Nell’area autenticata dell’applicazione [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it) puoi sempre controllare lo stato del tuo Portafoglio verificando l’importo residuo a disposizione per ulteriori acquisti e l’elenco dei buoni prenotati e validati.

## **3. Come mai non posso annullare i buoni che ho generato per visitare Musei?**

I Musei seguono un diverso percorso di validazione dei buoni pertanto non è possibile permetterne l’annullamento.

## **4. Posso compiere un acquisto utilizzando in parte il Buono d’acquisto e in parte denaro?**

Sì, è possibile effettuare i tuoi acquisti generando un buono per il valore che desideri utilizzare e aggiungere la parte rimanente in contanti.

## **5. Nel periodo dal 1° settembre 2016 al 30 novembre 2016 ho già speso tutto o parte dei 500 euro previsti dalla Carta del Docente (art.1, comma 121, L.107/2015) senza utilizzare la modalità prevista dall’applicazione [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it), cosa devo fare?**

Le somme relative all’anno scolastico 2016/2017 eventualmente già spese dal 1° settembre 2016 al 30 novembre 2016 dovranno essere registrate esclusivamente al momento del primo accesso all’applicazione [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it). Quindi, previo ottenimento delle credenziali SPID, potrai registrarti all’applicazione e indicare l’importo complessivamente speso e gli ambiti nei quali si sono effettuate tali spese. Il sistema ti consentirà poi di generare una autodichiarazione, avente valore di buono validato che dovrai stampare, sottoscrivere e presentare, unitamente alle relative ricevute fiscali, presso la scuola di appartenenza per la rendicontazione.

## **6. Dove viene registrata la spesa che dichiaro di aver effettuato nel periodo dal 1° settembre 2016 al 30 novembre 2016?**

La spesa viene registrata nell’applicazione [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it) dopo aver generato l’autodichiarazione avente valore di buono validato (vedi domanda n.1). Potrai consultare il tuo portafoglio elettronico decurtato della somma già spesa e da te dichiarata.

## **7. Cosa succede se il mio ultimo acquisto supera i 500€?**

Potrai comunque usufruire del valore residuo dei tuoi Buoni di spesa in modo tale da esaurirlo completamente e aggiungere in contanti (o con altro metodo di pagamento accettato dall’ esercente) la parte rimanente per effettuare l’acquisto.

**8. Come faccio se l'esercente o ente di formazione presso il quale voglio acquistare un bene o servizio non si è registrato a [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it) e non intende farlo?**

L'esercente o ente di formazione non è obbligato a registrarsi, pertanto non sarà possibile acquistare il bene o servizio desiderato in quell'esercizio.

**9. Ho provato ad acquistare un bene o un servizio presso un esercente o ente di formazione che aderisce all'iniziativa, ma non mi ha voluto vendere quello specifico bene o servizio: c'è un regolamento con cui posso farmi valere?**

L'esercente o ente di formazione registrato all'applicazione [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it) ha accettato la normativa di riferimento e quindi non è ipotizzabile un rifiuto a vendere i beni o servizi che lui stesso ha indicato in fase di registrazione se non per causa di indisponibilità del bene o servizio stesso (vedi Domanda n.13 - Domande frequenti docenti → GENERAZIONE BUONI E ACQUISTI) .

**10. Posso regalare parte dei Buoni di spesa ad un amico?**

No, i Buoni di spesa sono nominativi e legati all'identità del beneficiario.

**11. Se non usufruisco del Buoni di spesa cosa succede?**

Nulla. Le somme non spese entro la conclusione dell'anno scolastico di riferimento sono rese disponibili nella Carta dell'anno scolastico successivo, in aggiunta alla disponibilità annuale.

**12. Gli acquisti possono essere fatti da miei parenti/amici? E se si, devono rilasciare una delega all'esercente o ente di formazione?**

Gli acquisti non possono essere delegati ad altre persone e sono strettamente nominali.

**13. Se volessi restituire il bene che ho acquistato, ad esempio un libro, posso riottenere la parte del Buono speso per quell'acquisto?**

No, una volta che il buono di spesa viene validato dall'esercente o ente di formazione, non può essere riaccreditato sul tuo Portafoglio personale.

**14. Se l'evento che ho prenotato viene annullato, posso riottenere la parte del Buono spesa per l'acquisto?**

No, l'importo del bene acquistato non può essere riaccreditato sul Portafoglio personale. Occorre verificare con l'organizzatore dell'evento l'eventuale modalità per il recupero della somma del biglietto di ingresso (es. cambio/buono di uguale importo).

**15. Se il bene da acquistare non è disponibile nel magazzino, cosa posso fare?**

In caso di acquisto presso un esercizio commerciale, verificare con l'esercente quando poter tornare per la convalida del buono e la presa in carico del bene.

In caso di acquisto online, la convalida del buono verrà sbloccata dall'esercente solamente quanto il bene sarà disponibile nel proprio magazzino.

**16. Attivando la funzionalità di ricerca degli esercenti, il mio smartphone mi chiede l'autorizzazione all'uso dei servizi di localizzazione?**

Il software chiede solo l'autorizzazione all'uso dei servizi di localizzazione., che può essere negata. Si tratta di un comportamento standard dell'HTML per garantire la privacy dell'utente.

Alcuni browser memorizzano la scelta effettuata per una specifica pagina e nei successivi accessi riutilizzano la scelta memorizzata.

**17. La mia localizzazione non riesce ad essere determinata. Ciò mi impedisce di generare buoni o di capire dove poterli spendere?**

Assolutamente no, la generazione del buono di spesa è indipendente dalla localizzazione geografica della posizione. La ricerca degli esercenti o enti di formazione, può anche essere effettuata indicando uno specifico comune o esercente o ente di formazione.

**18. Cosa devo presentare alla cassa di un esercizio fisico per completare l'acquisto?**

Puoi completare l'acquisto in diversi modi:

- stampando il buono di spesa e presentandolo alla cassa
- presentando alla cassa il tuo dispositivo (ad esempio smartphone o tablet) e visualizzando i dati identificativi del buono, corredati di codice alfanumerico di 8 cifre, QR code e barcode.

Così facendo, permetterai all'esercente o ente di formazione , di validare il tuo buono attraverso l'inserimento su [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it), nella sezione dedicata agli esercenti o enti di formazione, del suo codice identificativo e del codice identificativo del buono, così da completare l'acquisto.

**19. Come posso spendere il buono nei siti di vendita online?**

Puoi completare l'acquisto online indicando, durante il processo di acquisto nel sito di vendita (personalizzato per ogni esercente o ente di formazione registrato a [cartadeldocente.istruzione.it](http://cartadeldocente.istruzione.it)), il codice del buono di spesa che hai generato e che vuoi spendere per l'acquisto.

**20. Ho salvato come immagine/pdf sul cellulare il mio buono pensando di usare il QR code o il codice a barra, ma alla cassa non hanno il sistema per riconoscerlo: come posso completare l'acquisto?**

E' possibile che alcuni esercizi non siano dotati di dispositivi per leggere il QR code o il codice a barre. In questo caso sarà sufficiente comunicare il codice identificativo del buono per completare l'acquisto.

**21. A cosa serve il codice identificativo del buono di spesa? Può essere inserito manualmente nel sistema dall'esercente o ente di formazione per validare il buono?**

Si, il codice identificativo serve per permettere all'esercente di validare il buono manualmente. Potrai così completare il tuo acquisto.

**1. Non riesco a visualizzare l'applicazione?**

Provvedi ad aggiornare i tuoi browser considerando che l'applicazione è fruibile:

**Lato Desktop con**

- Internet Explorer 9+
- Google Chrome (ultima versione)
- Firefox (ultima versione)
- Safari su Mac (ultima versione)

**Lato Mobile (in corso di ottimizzazione)**

- Stock browsers on "Android Tablet/Smartphone" con Android 4++
- Safari on iPad/iPhone con iOS 8+

## Domande frequenti docenti → PROBLEMI TECNICI

---

### **1. Non riesco più ad accedere al sito, come posso fare?**

Se hai dimenticato le tue credenziali di accesso segui le modalità indicate

Alla domanda n° 11 - Domande frequenti docenti → SISTEMA PUBBLICO DI IDENTITA' DIGITALE.

Se, effettuata la procedura di recupero delle credenziali, non riesci comunque ad effettuare l'accesso contatta i numeri riservati alla risoluzione di problemi tecnici [vedi "problemi tecnici" domanda n° 4].

### **2. cartadeldocente.istruzione.it è lento nella generazione dei buoni di spesa, ci sono metodi alternativi?**

No, non ci sono metodi alternativi. Puoi provare a riavviare il sistema o in alternativa a contattare i numeri riservati ai problemi tecnici [vedi "problemi tecnici" domanda n° 4].

### **3. cartadeldocente.istruzione.it ha generato un buono di spesa, ma il sistema dell'esercente non riesce a validarlo? Come possiamo risolvere?**

Provare ad annullare e generare nuovamente il buono di spesa controllando insieme all'esercente o ente di formazione, che tutte le informazioni siano state inserite correttamente. Se il problema non si risolve contattare uno dei numeri riservati ai problemi tecnici [vedi "problemi tecnici" domanda n° 4].

### **4. Esiste un numero telefonico da contattare per la risoluzione di problemi tecnici?**

C'è il numero verde 800.863.119 attivo dal lunedì al sabato dalle ore 08.00 alle 20.00. Il servizio è svolto da Sogei S.p.a.