



## Regolamento per lo spettatore

### I. Biglietti

1. L'acquisto/utilizzo del biglietto presuppone l'integrale accettazione del presente regolamento consultabile su [www.arena.it](http://www.arena.it) o presso la Biglietteria centrale. Il possesso del titolo di accesso e rispetto del regolamento sono condizioni per l'ingresso e la permanenza all'interno dell'Anfiteatro Arena.
2. I biglietti non sono duplicabili e valgono solo per la data indicata sugli stessi.
3. In caso di smarrimento o di furto del biglietto:
  - o posti numerati, l'accesso è garantito presentando alla *Direzione di Biglietteria* copia della denuncia rivolta alle autorità competenti o di autocertificazione contenente i dati esatti del biglietto;
  - o posti non numerati, per l'accesso è necessario riacquistare il biglietto di ingresso.
4. In caso di mancato utilizzo per impedimenti di carattere personale il biglietto non sarà convertibile per un'altra data, né rimborsabile.
5. È vietata la rivendita di biglietti da parte di persone non autorizzate.
6. I prezzi indicati sui biglietti e pubblicati sui programmi della Fondazione Arena di Verona sono prezzi ufficiali di vendita, comprensivi delle relative tasse e imposte.
7. Fondazione Arena di Verona ha la facoltà di stabilire un limite massimo di biglietti acquistabili a persona per ogni spettacolo.
8. I biglietti e le tessere di ingresso vanno conservati per la durata dello spettacolo ed esibiti al *Personale di Sala* su richiesta, per qualsiasi controllo.
9. E' fatto obbligo di occupare esclusivamente il posto assegnato e di mantenere un comportamento corretto e rispettoso degli altri spettatori durante l'esecuzione dello spettacolo.
10. Lo spettatore sprovvisto di biglietto sarà accompagnato fuori dal teatro.
11. È consentito trattenersi nei locali della Biglietteria solo per il tempo necessario alle operazioni di acquisto e ritiro biglietti.

### II. Annullamento/sospensione in caso di maltempo

1. In caso di maltempo lo spettacolo non viene mai annullato prima dell'orario di inizio previsto.



2. Qualora le condizioni meteo non consentano il regolare svolgimento dello spettacolo, Fondazione Arena di Verona può posticipare fino a 150 minuti l'orario di inizio della rappresentazione, prima di annunciare l'eventuale annullamento dello spettacolo.
3. In caso di sospensione dello spettacolo dopo il suo inizio, verrà meno ogni diritto al rimborso del biglietto.
4. In caso di sospensione definitiva dello spettacolo prima del termine del primo atto, gli spettatori avranno diritto di acquistare un biglietto, di categoria eguale al biglietto acquistato, con una riduzione di circa il 50% sul prezzo intero per altra recita del Festival in corso o del Festival dell'anno successivo.
5. In caso di condizioni meteo avverse prima dell'apertura dei cancelli dell'Arena e nel caso in cui le previsioni meteo non prevedano un miglioramento di tali condizioni nell'arco della serata, ovvero nel caso in cui è ragionevolmente prevedibile l'annullamento dello spettacolo, la FAV, in accordo con il Funzionario di Polizia presente sul posto, può decidere di ritardare (e successivamente annullare) l'apertura dei cancelli per motivi di pubblica sicurezza.

### III. Procedura di rimborso dei biglietti

Si informa che i biglietti segnaposto dei Carnet e Open Ticket non sono rimborsabili, ma sono utilizzabili per le successive date della stagione in corso (previa emissione del biglietto segnaposto per la nuova data) I biglietti suddetti sono rimborsabili solo nel caso in cui lo spettacolo annullato sia l'ultimo della stagione a cui si riferisce. I biglietti acquistati con 'Carta del Docente' e '18app' non possono essere rimborsati ma possono solamente essere cambiati con biglietti per date successive del medesimo Festival.

I rimborsi potranno essere richiesti:

1. direttamente alla Biglietteria: consegnando i biglietti alla biglietteria della Fondazione Arena di Verona - Via Dietro Anfiteatro 6b - 37121 Verona - I - subito dopo l'annuncio dell'annullamento dello spettacolo (nei limiti della disponibilità di cassa) e per i quindici giorni seguenti nei normali orari di apertura della biglietteria; I rimborsi presso la biglietteria saranno eseguiti in contanti; in caso di richiesta di rimborso per importi superiori a 2.999,99 €, il rimborso, ai sensi della legge n. 208 del 28/12/2015 art. 1 comma 898, potrà avvenire solo a mezzo bonifico bancario. Il richiedente in questo caso dovrà compilare presso la biglietteria il "Modulo di richiesta di rimborso" con l'indicazione delle proprie generalità, indirizzo, numero di telefono, nome della banca e codice I.B.A.N. o, per i bonifici esteri, codice S.W.I.F.T., nonché fotocopia di un documento valido di identità. Il bonifico di rimborso verrà effettuato una volta completati i rimborsi per i quali è consentito l'uso del contante.



2. compilando: entro i 15 giorni successivi alla data di annullamento dello spettacolo, il modulo online al seguente indirizzo <http://bit.ly/modulo-rimborso> e allegando i biglietti.

A fronte delle richieste di rimborso presentate nei termini sopra indicati sarà rimborsato in ogni caso esclusivamente il prezzo nominale di vendita indicato sul biglietto. Saranno accettate, richieste di rimborso di biglietti di recite annullate anche oltre i termini di cui sopra purché pervenute alla Fondazione Arena di Verona entro e non oltre il 31 ottobre dell'anno di svolgimento del Festival. In tal caso Fondazione Arena di Verona provvederà al rimborso del prezzo del biglietto al netto delle imposte e dei diritti che abbiano gravato sui biglietti stessi.

#### IV. Accesso

1. **È vietato l'accesso alla platea e ai posti numerati di gradinata a spettacolo iniziato.** Gli spettatori di platea e gradinata numerata giunti in ritardo, o che lascino il proprio posto durante la rappresentazione, saranno invitati ad attendere nel foyer o nel settore di gradinata non numerata il primo intervallo utile per poter occupare i posti assegnati;
2. l'ingresso con biglietto ridotto è subordinato all'esibizione di un documento attestante il diritto alla riduzione;
3. non è consentito l'accesso ai bambini di età inferiore ai quattro anni;
4. non è consentito l'accesso ai minori di 14 anni se non accompagnati da un adulto;
5. Fondazione Arena di Verona può rifiutare l'ingresso a coloro che:
  - si presentino in evidente stato di alterazione (è vietato accedere e trattenersi in stato di ebbrezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti)
  - dimostrino comportamenti aggressivi;
  - non abbiano un abbigliamento elegante, idoneo al decoro del teatro (per l'uomo la richiesta minima è di pantalone lungo e camicia. **NON SONO AMMESSI AD ESEMPIO: PANTALONI CORTI, CANOTTE, CIABATTE, ABBIGLIAMENTO DA SPORT, ABBIGLIAMENTO DA SPIAGGIA, ETC.**);
  - non permettano il controllo di borse e zaini a richiesta del personale di sorveglianza.

#### V. Controlli di sicurezza e limitazioni

Per ragioni di sicurezza, il Personale addetto al Servizio di Sala, potrà effettuare sommarî controlli visivi agli ingressi (art. 5 lett. C del D.M. 06/10/2009). Il



personale è inoltre autorizzato a chiedere ispezioni e non consentire l'ingresso con oggetti vietati all'interno dell'Anfiteatro.

La custodia non è garantita.

All'interno dell'Arena, compreso nel vallo esterno, è vietato introdurre:

1. valigie, trolley, borse, zaini, sacche o altri contenitori ingombranti (ind. superiori a 17 lt);
2. armi, materiale esplosivo, artifici pirotecnici, fumogeni, razzi di segnalazione, pietre, coltelli o altri oggetti appuntiti o da taglio;
3. biciclette, skateboard, pattini e hoverboard;
4. droni e aeroplani telecomandati;
5. videocamere, macchine fotografiche professionali e semiprofessionali, treppiedi, strumenti musicali;
6. sostanze stupefacenti, veleni, sostanze nocive e materiale infiammabile;
7. bottiglie in plastica più grandi di 0,5 lt e qualsiasi altra bottiglia, contenitore o oggetto di vetro o plastica e ogni altro oggetto contundente che possa arrecare danno a sé o agli altri (es. caschi da motociclista);
8. cibi o bevande;
9. animali, a eccezione dei cani guida registrati.

All'interno dell'Arena, inoltre è vietato:

1. fumare in tutto l'Anfiteatro, compreso l'utilizzo di sigarette elettroniche;
2. danneggiare o manomettere in qualsiasi modo strutture, infrastrutture e servizi;
3. arrampicarsi su balaustre, parapetti, divisori ed altre strutture non destinate alla permanenza del pubblico;
4. stazionare su percorsi di accesso e di esodo e su ogni altra via di fuga, comprese le ordinarie vie di deflusso;
5. fotografare lo spettacolo con o senza flash ed effettuare qualunque tipo di ripresa audio/video senza autorizzazione;
6. utilizzare bastoni per selfie;
7. utilizzare dispositivi elettronici tipo 'gopro', tablet o altri in grado di registrare e trasmettere, in digitale o su qualsiasi altro supporto, materiale audio, video e audio-video, raccogliere informazioni o dati inerenti lo spettacolo;
8. utilizzare puntatori laser;
9. esporre cartelli, stendardi, banderuole, documenti, disegni, materiale stampato e striscioni contenenti propaganda a dottrine politiche, ideologiche o religiose, asserzioni o concetti che incitino all'odio razziale, etnico o religioso,



che possano ostacolare il regolare svolgimento dello spettacolo o la visibilità degli altri spettatori;

10. abbandonare oggetti o materiali lasciandoli incustoditi e che possano impedire le vie d'esodo o procurare allarmi;
11. porre in essere atti aggressivi nei confronti del Personale addetto al Servizio di Sala.

Altre informazioni di sicurezza o su altre eventuali limitazioni:

1. all'interno dell'Arena è sempre consentito introdurre ombrelli riducibili o di ridotte dimensioni, è consentita anche l'introduzione di ombrelli lunghi non aventi punte acuminate e di forma e/o materiali che possano arrecare pericolo alla sicurezza dell'evento e degli spettatori; la valutazione circa la pericolosità di tali oggetti è demandata all'insindacabile giudizio discrezionale del personale preposto al controllo degli accessi;
2. all'interno dell'Arena è consentita l'introduzione da parte del pubblico e la commercializzazione unicamente da parte del personale autorizzato di bevande solo se in bottiglie di plastica da 0,5 lt oppure previa miscita in bicchieri di plastica leggera o di carta; è consentita inoltre, unicamente nei punti vendita autorizzati dall'Organizzatore, la distribuzione al pubblico della platea di flûte di vetro con il logo della Fondazione Arena di Verona per il consumo di bevande alcoliche per il tradizionale brindisi prima dello spettacolo e durante le pause;
3. in occasione di alcune rappresentazioni (es. spettacoli inaugurali o gala o altre manifestazioni a discrezione della FAV) al pubblico in ingresso potranno essere distribuite delle candeline per celebrare lo storico rito dell'Arena che prevede l'accensione delle stesse da parte del pubblico nelle zone di gradinata numerata e di gradinata non numerata;
4. durante le opere, per ragioni legate alle regie degli spettacoli, possono essere eseguiti in palcoscenico e zona retro palcoscenico, effetti speciali con esecuzione di fiamme libere, effetti pirotecnici, etc.; tali effetti devono essere sempre preventivamente autorizzati dagli Enti preposti alla pubblica sicurezza della manifestazione che possono prescrivere per l'organizzatore l'obbligo di darne informazione al pubblico attraverso la diffusione di messaggi audio prima dell'inizio dello spettacolo.

## VI. Ingressi

Gli ingressi per gli spettatori sono i seguenti:

- cancello 1 (Ingresso poltronissime gold, poltronissime);
- cancello 4 (Ingresso del pubblico con disabilità, vedi capitolo X);
- cancello 8 (Ingresso poltronissime e poltrone posti pari);



- cancello **66** (Ingresso poltronissime e poltrone posti dispari);
- cancello **13** (Ingresso 1°, 2° e 3° settore di gradinata numerata posti pari);
- cancello **61** (Ingresso 1°, 2° e 3° settore di gradinata numerata posti dispari);
- cancelli **6, 11 e 15** (Ingresso gradinata non numerata settore D);
- cancelli **59, 63 e 68** (Ingresso gradinata non numerata settore E);
- cancelli **23 e 27** (Ingresso gradinata non numerata settore C);
- cancelli **47 e 51** (Ingresso gradinata non numerata settore F).

Prima di accedere ai cancelli di ingresso all'Anfiteatro lo spettatore deve sottoporsi ai controlli di sicurezza del *Personale addetto al Servizio di Sala* tramite metal detector fissi ad arco e/o portatili ovvero sommari controlli visivi (art. 5 lett. C del D.M. 06/10/2009) effettuati ai varchi di prefiltraggio. Il personale è inoltre autorizzato a chiedere ispezioni e a non consentire l'ingresso con oggetti vietati all'interno dell'Anfiteatro.

## VII. Servizi

Per ogni necessità rivolgersi al *Personale addetto al Servizio di Sala*.

Il Servizio Informazioni è attivo presso l'Info Point, nei giorni di recita, dalle ore 18.30 a fine spettacolo.

Il merchandising ufficiale della Fondazione Arena di Verona è in vendita presso l'Arena Shop, Cancelli 10, tutti i giorni durante il Festival Areniano e sul sito [www.arena-shop.it](http://www.arena-shop.it).

All'interno dell'Anfiteatro sono presenti i seguenti servizi per il pubblico:

- ristorazione e bar;
- noleggio cuscini;
- vendita libretti, programmi di sala e merchandising ufficiale della Fondazione Arena di Verona;
- non è previsto il servizio di guardaroba.

## VIII. Oggetti smarriti/ritrovati

Gli oggetti ritrovati possono essere consegnati direttamente al *Personale addetto al Servizio di Sala*.

Per gli oggetti smarriti: informazioni presso l'Info Point, nei giorni di recita, dalle ore 18.30 a fine spettacolo.

e-mail: [direzione.sala@arenadiverona.it](mailto:direzione.sala@arenadiverona.it)



Gli oggetti non reclamati entro la fine del Festival Areniano saranno consegnati all'Ufficio Oggetti Smarriti del Comune di Verona, tel. +39 045 8079341.

## IX. Altre norme di comportamento all'interno dell'Anfiteatro

In platea e in gradinata numerata:

1. è richiesto un abbigliamento elegante, idoneo al decoro del teatro (per l'uomo la richiesta minima è di pantalone lungo e camicia. **NON SONO AMMESSI AD ESEMPIO: PANTALONI CORTI, CANOTTE, CIABATTE, ABBIGLIAMENTO DA SPORT, ABBIGLIAMENTO DA SPIAGGIA, ETC.**);
2. le consumazioni sono consentite solo durante gli intervalli e nelle aree Bar allestite all'interno dell'Anfiteatro.

In tutto l'Anfiteatro:

1. è vietato fumare in tutto l'Anfiteatro, compreso l'utilizzo di sigarette elettroniche;
2. i telefoni cellulari vanno disattivati prima dell'inizio dello spettacolo;
3. è vietato fotografare lo spettacolo con o senza flash ed effettuare qualunque tipo di ripresa audio/video senza autorizzazione;
4. è severamente vietato arrampicarsi e scavalcare recinzioni, separatori e strutture dell'Arena;
5. è vietato sostare in prossimità di passaggi, vie di accesso e di uscita, uscite ed ingressi, scale ed ogni altra via di fuga;
6. in caso di emergenza il pubblico è pregato di mantenere la calma, mettersi in fila verso le uscite di sicurezza e seguire le indicazioni del personale di servizio e dei messaggi acustici.

Per comunicazioni di servizio dirette a tutto il pubblico presente in Anfiteatro o per la gestione di eventuali emergenze, FAV provvede tramite impianto di diffusione audio a diffondere messaggi acustici multilingue (italiano, inglese e tedesco).

Prima dell'inizio dello spettacolo, unitamente a messaggi di benvenuto al pubblico e di presentazione dello spettacolo, viene sempre diffuso un comunicato udibile da tutti gli spettatori che corrisponde in linea di massima al seguente: *'In caso di emergenza vi preghiamo di mantenere la calma, mettervi in fila verso le uscite di sicurezza e seguire le indicazioni del personale di servizio e dei messaggi acustici'*.

## X. Pubblico con disabilità

1. Gli spettatori con disabilità motoria impossibilitati ad accedere alla gradinata possono acquistare biglietti di gradinata ridotta e accedere alla platea. L'accompagnatore avrà diritto ad acquistare un biglietto di



- gradinata ridotta e sarà accomodato in platea - se vi è disponibilità di posto - o comunque in un'area della gradinata comunicante con la platea.
2. Per informazioni, acquisto e ritiro dei suddetti biglietti ridotti rivolgersi esclusivamente alla *Direzione di Biglietteria*.
  3. Non esistono barriere architettoniche che impediscano l'accesso alla platea da parte di spettatori con disabilità motoria che necessitano di sedia su ruote. In platea sono individuati per loro posti dedicati, indicati sulla pavimentazione con apposita segnaletica metallica di identificazione;
  4. Per ogni necessità di assistenza, di accesso, di accompagnamento e di indicazione degli spazi riservati e per informazioni sui servizi per il pubblico, gli interessati possono rivolgersi al personale addetto al Servizio di Sala o al Cancellone 4.

## XI. Normativa in materia di privacy

1. Fondazione Arena di Verona assicura il pieno rispetto della normativa in tema di tutela della privacy (Reg. UE 2016/679, D.Lgs.196/2003 e successive modifiche) per tutti i dati personali acquisiti nei rapporti con il pubblico (es.: emissione di biglietti nominativi a tariffa agevolata o gratuiti, gestione di alcune forme di pagamento).
2. Tutte le informazioni relative al trattamento dei dati personali degli spettatori sono disponibili sul sito internet [www.arena.it](http://www.arena.it) all'indirizzo <http://www.arena.it/arena/it/pages/privacy.html>
3. Per ogni ulteriore informazione in parola è possibile rivolgersi all'indirizzo email [protocollo@arenadiverona.it](mailto:protocollo@arenadiverona.it). Il Responsabile della Protezione dei dati (RPD/DPO) nominato dalla Fondazione è reperibile al contatto [rdp@arenadiverona.it](mailto:rdp@arenadiverona.it)

Verona, lì 20 giugno 2019