

**CONDIZIONI GENERALI DI ACCREDITAMENTO E ACQUISITO BIGLIETTI PER GLI
OPERATORI TURISTICI
(Tour Operator, Agenzie, Organizzazioni Operanti nel settore turistico)**

PREMESSO :

- a) Che la Procuratoria di San Marco è l'organo della Basilica di San Marco, che provvede all'amministrazione dei beni della stessa;
- b) Che ad essa competono – tra le altre attribuzioni- la tutela, la manutenzione ed il restauro del complesso monumentale della Basilica Cattedrale di San Marco di Venezia, perseguendo fini di promozione e valorizzazione di detto edificio di culto e degli immobili annessi;
- c) Che l'accesso alla Basilica Cattedrale ed immobili annessi per ragioni turistiche/culturali o comunque diverse dalle ragioni di culto, avviene mediante bigliettazione e dietro corrispettivo;
- d) Che, nello svolgimento delle finalità istituzionali sopra descritte, anche per ragioni di sicurezza delle persone e di conservazione dei beni, Procuratoria ha determinato il numero massimo di accessi turistici per unità di tempo;
- e) Che gli Operatori hanno interesse ad acquistare i biglietti di accesso con programmazione sul medio periodo, al fine di organizzare la propria attività imprenditoriale;
- f) Che la Procuratoria della Basilica di San Marco intende accogliere le istanze degli Operatori, tenendo conto della peculiarità e delle esigenze dei luoghi (in primis essendo la Basilica luogo di culto e secondariamente culturale-storico-artistico), garantendo la sicurezza dei luoghi e dei visitatori e contemperando al contempo le esigenze di tutti gli operatori del settore (Operatori e Guide turistiche) e dei visitatori privati;
- g) Che inoltre è intenzione di Procuratoria, per quanto possibile, contrastare il fenomeno del secondary ticketing, scopo condiviso anche dagli Operatori che ne hanno più volte segnalato gli effetti dannosi sul sistema economico di comparto;
- h) Che a tal fine Procuratoria ha emesso l'Avviso con invito a manifestare interesse allegato (all A);
- i) Che a tal fine Procuratoria intende mettere a disposizione degli Operatori un sistema di accreditamento e prenotazione ed acquisto dei biglietti online;
- j) Che Procuratoria ha inteso dunque disciplinare compiutamente l'intero impianto di accreditamento, prenotazione ed acquisto dei biglietti ed accesso – e le relative condizioni - differenziando i canali di vendita e la disponibilità dei biglietti per Operatori, Guide e Privati;
- k) Che l'Operatore con la richiesta di accreditamento garantisce di essere iscritto nel Registro delle Imprese tenuto dalla CCIAA competente per le specifiche attività aventi a oggetto l'organizzazione di soggiorni, viaggi e/o vacanze – o per gli Operatori con sede all'estero, titolo equipollente;
- l) Che l'Operatore garantisce altresì di essere in regola con le normative di cui al dlgs. 206/2005 e dlgs. 79/2011 o, se Operatori con sede all'estero, titolo equipollente;
- m) Che l'Operatore garantisce di essere in possesso dei requisiti richiesti dall'Avviso (all A) e dall'art 3 delle seguenti Condizioni.

Tutto ciò premesso e considerato, l'Operatore, accetta le condizioni sotto specificate per l'accREDITAMENTO e l'acquisto di biglietti online per il Complesso Monumentale della Basilica di San Marco:

Art. 1

- 1.1. Le Premesse formano parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni. Con la richiesta di accREDITAMENTO e con ogni acquisto di biglietti, l'Operatore accetta le presenti Condizioni ed i relativi allegati scaricabili dal link <http://www.basilicasanmarco.it/2025/05/27/avviso->

[con-invito-a-manifestare-interesse/](#) _dichiarando altresì di aver preso visione delle informative privacy.

1.2 Oltre alle premesse di cui sopra, infatti, costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni:

- a) Avviso con invito a manifestare interesse
- b) Richiesta di accreditamento
- c) Tariffario biglietti
- d) Regolamento per l'Accesso
- e) Informativa privacy (per l'Operatore e per i Visitatori).

1.3 si precisa che la modalità operativa di accreditamento e vendita biglietti ha carattere sperimentale per il primo semestre e Procuratoria si riserva di apportare le modifiche opportune per il raggiungimento delle finalità sopra esposte, in ogni momento, ai fini della sicurezza di luoghi e persone e per il regolare funzionamento dell'accesso da parte di Operatori, Guide e Privati.

Art. 2

Oggetto, modalità e requisiti per l'Accreditamento

2.1 Le presenti Condizioni disciplinano le modalità di accreditamento e la compravendita dei biglietti di accesso alla Basilica di San Marco ed edifici annessi nell'ambito del canale B2B – Operatori Turistici e disciplina altresì le modalità e le condizioni di distribuzione degli stessi da parte degli Operatori ai Visitatori.

2.2 Il primo accreditamento verrà rilasciato per il periodo che decorre dal 1 luglio 2025 e fino al 31 dicembre 2025 secondo le modalità esposte nell'Avviso a Manifestare Interesse. Saranno possibili rinnovi successivi, per la durata di mesi 6 ciascuno, con decorrenza dal 1 gennaio e 1 luglio di ogni anno successivo . Il rinnovo per periodi successivi avverrà dietro richiesta dell'operatore da inviare almeno due mesi prima della scadenza (31.10 e 30.4) e sarà efficace solo dopo conferma di rinnovo dell'accREDITamento da parte della Procuratoria, che avverrà entro i 15 giorni successivi alla detta richiesta di rinnovo.

2.3 L'Operatore garantisce di essere in possesso dei requisiti di legge; di essere dotato di adeguata struttura organizzativa e adeguati strumenti tecnologici e di adeguata capacità economica per l'esecuzione delle attività, nonché di essere in possesso di idonea polizza assicurativa per l'esercizio della propria attività.

2.4 Una volta verificati i documenti inviati per l'accREDITamento e la rispondenza ai requisiti, Procuratoria provvederà a inviare all'Operatore conferma dell'esito del processo di accREDITamento e, in caso positivo, l'Operatore verrà iscritto nell'elenco degli Operatori AccREDITati presso Procuratoria; in tale momento, gli verrà consentito l'accesso per operare autonomamente sull'area a lui riservata della piattaforma dedicata agli acquisti B2B.

Art. 3

Elezione di domicilio

3.1 L'Operatore si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione relativa agli indirizzi e a tutti i dati di cui alla Istanza di Manifestazione di Interesse.

3.2 E' considerata elezione di domicilio digitale la comunicazione dell'indirizzo della pec; per i soli operatori esteri che non si siano dotati di pec, è considerata elezione di domicilio digitale l'indicazione

dell'indirizzo email, con ogni rischio di eventuale disagio informatico a carico dell'Operatore, Presso i mezzi telematici indicati verrà mandata ogni comunicazione, anche recettizia, ai sensi del presente accordo.

Art. 4

Richiesta di acquisto e modalità di vendita e distribuzione dei Titoli di Accesso

4.1 All'Operatore accreditato è consentito l'acquisto dei titoli di accesso (Biglietti) secondo il tariffario in vigore al momento dell'acquisto e pubblicato sul sito di Procuratoria, che l'Operatore si impegna a consultare.

4.2 A ciascun Operatore è consentito l'acquisto di un numero massimo di biglietti a seconda della sua classificazione tra i Piccoli, Medi o Grandi Operatori – classificazione emergente dalle dichiarazioni rese dall'Operatore medesimo in fase di richiesta di accreditamento e confermate da Procuratoria nella comunicazione di avvenuto accreditamento.

Il Piccolo Operatore potrà acquistare massimo 25 biglietti al giorno; il Medio operatore fino a 50; i Grandi Operatori fino a 75 biglietti al giorno.

In ogni caso Procuratoria si riserva di variare la categoria all' Operatore declassandolo in qualunque momento alla categoria inferiore, ove il rilievo statistico degli acquisti del detto Operatore in un mese risulti non in linea con la categoria assegnata.

Si considera non in linea l'Operatore che nel trimestre precedente abbia acquistato meno del 70% dei biglietti cui aveva possibilità d'acquisto.

4.3 In ogni caso nell'effettuare le prenotazioni l'Operatore dovrà rispettare il limite massimo di 25 biglietti per gruppo e potrà effettuare una sola prenotazione per ciascun slot orario.

L'acquisto riservato agli Operatori sarà reso disponibile con un anticipo di giorni 180 – ad inizio semestre - e i biglietti verranno venduti fino ad esaurimento delle disponibilità.

4.4 Il pagamento dei biglietti dovrà avvenire in un'unica soluzione per ciascun procedimento di acquisto, al momento della prenotazione, mediante utilizzo della carta di credito o debito indicata in fase di accreditamento o della quale sia stata comunicata variazione prima dell'utilizzo.

In difetto di pagamento immediato, la procedura non giungerà a conclusione e i biglietti, seppur provvisoriamente selezionati, non verranno emessi dal sistema rimanendo liberi per l'acquisto di altri Operatori tramite il medesimo canale.

4.5 L'Operatore potrà acquistare i biglietti per i propri Clienti solo ed esclusivamente attraverso l'account accreditato e gli è espressamente vietato l'utilizzo del canale di acquisto dedicato agli account privati per uso professionale.

4.6 In ogni caso, la prenotazione e l'acquisto dei biglietti è possibile solo mediante inserimento dei singoli nominativi dei partecipanti alla visita. Non sono ammesse modifiche dei nominativi inseriti. In caso di mancata corrispondenza tra il nominativo indicato in fase di acquisto e il documento di identità della persona che accede, in sede di controllo ai tornelli, il Visitatore non verrà fatto accedere ed il relativo biglietto verrà annullato senza possibilità di rimborso.

4.7 L'acquisto dei biglietti per le visite serali non è oggetto delle presenti Condizioni, rimanendo invece soggetto a prenotazione sul portale dedicato alle predette visite e secondo le modalità indicate nel detto portale. Ogni obbligazione contenuta nelle presenti condizioni a carico degli Operatori va intesa come applicabile anche alle visite serali, ove non incompatibili.

4.8 I biglietti non sono cedibili da parte dell'Operatore se non ai propri clienti B2C; in ogni caso, è obbligatoria per l'Operatore l'indicazione al Visitatore della parte di prezzo costituita dal costo di biglietto d'accesso e della parte relativa alla tipologia dei servizi aggiuntivi erogati dell'Operatore, con esposizione del relativo costo.

In caso di violazione di questa disposizione, i biglietti verranno annullati senza possibilità di rimborso.

4.9 In nessun caso i biglietti acquistati sono rimborsabili o modificabili, salvo quanto previsto ai successivi articoli 5.6 e 5.7.

4.10 Sui biglietti risulterà espressamente indicato il nome del Tour Operator.

Art. 5

Modalità di accesso

5.1 Procuratoria si riserva il diritto di modificare a propria discrezione, in qualsiasi momento, le modalità e le regole di accesso, dandone adeguata informazione in loco e sul sito.

5.2 La prenotazione, legata alla fascia oraria assegnata, darà diritto all'accesso posto nella porta appositamente dedicata, salva variazione del varco di accesso per motivi organizzativi, che verranno comunicati o segnalati in loco.

Rispetto all'orario indicato sul biglietto, la tolleranza su anticipi o ritardi sarà di 15 minuti.

5.3 È obbligatorio che ad ogni accesso sia presente un accompagnatore, regolarmente contrattualizzato dall'Operatore. L'accompagnatore del gruppo potrà usufruire di un biglietto omaggio.

I biglietti per ogni slot di prenotazione verranno emessi a favore dell'Operatore e potranno essere utilizzati solo unitariamente.

I biglietti potranno essere presentati sia in forma cartacea che in forma digitale.

In assenza dell'Accompagnatore come sopra individuato, che dovrà entrare come prima persona del Gruppo, tutti i biglietti per detto slot verranno annullati all'ingresso, senza possibilità di rimborso.

5.4 Eventi di forza maggiore, quali ad esempio le condizioni climatiche avverse, nonché eventuali ragioni di sicurezza e di ordine pubblico o altri fattori organizzativi o tecnici sopravvenuti potrebbero comportare la variazione degli orari di apertura, delle modalità di accesso e dei tempi di permanenza.

5.5 Le prenotazioni di qualsiasi tipo di visita ai monumenti potranno essere soggette a variazione a causa di celebrazioni liturgiche, o per altre esigenze straordinarie e organizzative di Procuratoria di San Marco, così come per ragioni di culto o necessità istituzionali.

5.6 Nel caso in cui gli accessi debbano essere sospesi o annullati per le ragioni sopra riportate ai punti 5.4 e 5.5, il prezzo del biglietto verrà rimborsato.

5.7 In caso invece di necessità di variazione dell'orario di accesso per le medesime ragioni sopra esposte, i biglietti verranno riemessi con data e orario aggiornati. Se la nuova data o il nuovo orario non fossero compatibili con l'esigenza del gruppo, i biglietti verranno rimborsati.

5.8 Qualsiasi variazione sulle modalità di accesso e/o sull'impossibilità di accesso sarà pubblicata sul sito web di Procuratoria, che l'Operatore si impegna a tenere costantemente monitorato.

5.9 In nessun caso saranno riconosciuti risarcimenti o indennizzi di sorta, oltre al rimborso del biglietto.

Art. 6

Obblighi dell'Operatore

6.1 L'Operatore si obbliga a:

- a. Rispettare e far rispettare ai Visitatori propri clienti il Regolamento per l'accesso, informando gli stessi della sua esistenza e della necessità di accettarne e rispettarne le prescrizioni;
- b. Non fare usi impropri dei biglietti gratuiti;
- c. Utilizzare unicamente l'account accreditato per l'acquisto dei biglietti;
- d. Non far uso di account privati per l'acquisto di biglietti B2C per lo svolgimento della propria attività imprenditoriale, la cui piattaforma è preclusa e interdetta all'Operatore professionale;
- e. Non far uso di bot, software, macro, meccanismi, programmi o di altri sistemi informatici volti ad interferire con il funzionamento dei sistemi di prenotazione dei biglietti o tali da consentire l'acquisto sistematico automatizzato dei titoli di ingresso o tale da poter offrire un vantaggio illecito all'utente o ad altri;
- f. Rispettare gli orari di accesso;
- g. Far presenziare un proprio dipendente e/o collaboratore contrattualizzato alle visite dei Gruppi;
- h. Essere conforme con il GDPR e trasmettere ai propri Clienti la informativa Privacy visitatori di Procuratoria;
- i. Non vendere ad altri Operatori del Settore (Operatori o Guide Turistiche) i biglietti acquistati né acquistarli da terzi essendo autorizzato solo l'acquisto diretto per i propri clienti;
- j. Comunicare ai Visitatori le condizioni di vendita dei Biglietti, pubblicizzando e vendendo i Biglietti indicando specificatamente il prezzo nominale del Biglietto applicato da Procuratoria e il prezzo dei servizi aggiuntivi applicati dall'Operatore per servizi extra, indicandoli espressamente nella loro bigliettazione (es. audioguide, visita guidata). La sola disponibilità del biglietto non è considerata servizio aggiuntivo;
- k. Evitare qualsivoglia pubblicità o manifestazione di pratica commerciale che possa ingenerare nel Visitatore la convinzione di acquistare i biglietti direttamente dal sito ufficiale di Procuratoria;
- l. Collaborare con Procuratoria per la verifica periodica dei requisiti di iscrizione all'Elenco degli Operatori accreditati e l'osservanza delle Condizioni, fornendo ogni informazione e/o documentazione utile, anche in fase di controlli agli ingressi;
- m. Non far utilizzo di immagini e video dell'interno della Basilica prive di idonea licenza a scopi commerciali;

6.2. L'Operatore, inoltre, si impegna a svolgere la propria attività nel rispetto degli scopi di Procuratoria e pertanto a cooperare, con buona fede e diligenza, con la stessa riconoscendo espressamente che detti scopi costituiscono elemento essenziale per la permanenza dell'iscrizione all'Elenco degli Operatori Accreditati presso Procuratoria.

Art. 7

Controlli e sanzioni

7.1 Procuratoria si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sul rispetto da parte degli Operatori delle presenti Condizioni di Vendita e degli allegati.

7.2 In caso di violazione delle presenti Condizioni e dei relativi allegati, o ove dai controlli non risultasse corrispondenza e legittimità dei titoli e/o dei nominativi comunicati, il personale ha facoltà non solo di impedire l'accesso, ma anche di allontanare uno o più componenti del gruppo, così come l'intero gruppo, in ogni momento, senza diritto al rimborso del costo del biglietto o a risarcimento o indennizzo di sorta.

7.3 La violazione degli obblighi contrattuali di cui all'art. 6 e al Regolamento di Accesso e delle condizioni di Vendita da parte dell'Operatore, verrà contestata allo stesso presso il domicilio digitale eletto in fase di accreditamento di cui all'articolo 3.2.

L'Operatore potrà veder sospeso – in via cautelativa – sia l'account su piattaforma, che la validità dei biglietti già emessi.

7.4 Entro 10 giorni dalla notifica della contestazione, l'Operatore dovrà comunicare a Procuratoria le proprie giustificazioni e i propri chiarimenti in merito a quanto contestato, mediante invio di comunicazione scritta al seguente indirizzo PEC procuratoriasanmarco@pec.it oppure, per gli operatori stranieri non in possesso di pec, al seguente indirizzo email: accrediti@procuratoriasanmarco.it

7.5 Dopo aver esaminato la documentazione inviata, Procuratoria valutata la gravità della condotta contestata e l'eventuale reiterazione della violazione, si riserva, oltre a quanto previsto all'articolo 8, se ne ricorrono i casi, di:

- a) sospendere per un periodo massimo di tre mesi l'account dell'Operatore, con conseguente annullamento dei Biglietti già acquistati per il periodo di sospensione senza restituzione delle somme pagate. L'account verrà riattivato automaticamente al termine del periodo di sospensione e i biglietti già acquistati per i periodi successivi rimarranno validi;
- b) cancellare l'Operatore dall'Elenco degli Accreditati e revocandone l'account, annullando tutti i biglietti già emessi senza rimborso;
- c) rifiutare l'iscrizione dell'Operatore all'Elenco degli Operatori Accreditati presso Procuratoria per i successivi periodi;
- d) segnalare alle Autorità Competenti qualsivoglia violazione e/o condotta reputata rilevante ex lege;

Ferma ogni riserva di ulteriore azione, anche di natura risarcitoria.

Procuratoria sarà tenuta ad emettere l'eventuale provvedimento disciplinare nei successivi 30 giorni, comunicandolo presso il domicilio digitale eletto in fase di accreditamento.

7.6 Le predette sanzioni potranno essere adottate anche congiuntamente.

Art. 8

Annullamento automatico dei biglietti e revoca dell'Accreditamento

8.1 Procuratoria si riserva inoltre la facoltà di annullare tutti i Biglietti già emessi a favore dell'Operatore, nei seguenti casi, considerati incompatibili con la collaborazione tra Operatore e Procuratoria:

1. Perdita, da parte dell'Operatore, dei requisiti di cui alle premesse e all'articolo 3
2. Acquisto, da parte dell'Operatore, dei Biglietti sui canali riservati ai B2C;
3. Acquisto e commercializzazione, distribuzione o vendita ai propri clienti di biglietti riservati al canale Guide Turistiche;
4. Commercializzazione, distribuzione, vendita di biglietti contraffatti o non rispondenti ai nominativi indicati;
5. Commercializzazione e vendita del solo biglietto;

6. Commercializzazione e vendita dei biglietti senza indicazione dei servizi aggiuntivi e della loro parte di prezzo;
7. Alterazione dei meccanismi concorrenziali (uso di bot o sistemi informatici in violazione del meccanismo di prenotazione);

8.2 Tali comportamenti, oltre a portare all'annullamento automatico di tutti i biglietti, comporteranno la cancellazione dell'Operatore dall'Elenco degli Operatori Accreditati presso Procuratoria, con contestuale annullamento di tutti i Biglietti già acquistati senza restituzione delle somme corrisposte. Procuratoria si riserva azione di danno e segnalazione alle Autorità Competenti, in caso di violazione di norme e condotte repute rilevanti ex lege.

8.3 Il relativo provvedimento verrà comunicato al domicilio digitale eletto in fase di accreditamento di cui all'articolo 3.2.

Art. 9

Mantenimento dei requisiti

L'Operatore si impegna a mantenere il possesso dei requisiti di iscrizione all'Elenco degli Operatori Accreditati presso Procuratoria per tutta la durata del rapporto. Procuratoria si riserva la facoltà di effettuare controlli in ogni momento. In caso di perdita dei requisiti, i biglietti emessi verranno annullati senza possibilità di rimborso, ai sensi dell'art. 8.

Art. 10

Manleva

L'Operatore si impegna a manlevare e a tenere integralmente indenne Procuratoria da qualsivoglia richiesta di terzi, ivi inclusi i Visitatori, derivante dalla promozione, commercializzazione e vendita dei biglietti, così come dall'annullamento dei biglietti per fatto e colpa dell'Operatore e/o per l'allontanamento del singolo visitatore o del gruppo per violazione del Regolamento per l'Accesso e delle presenti Condizioni.

Art. 11

Modifiche alle Condizioni

11.1. Le presenti Condizioni modificano e superano ogni eventuale diverso accordo o intesa esistente tra le Parti in relazione al medesimo oggetto.

11.2 Procuratoria si riserva la facoltà di modificare le presenti Condizioni ed i relativi allegati in ogni momento, mediante aggiornamento sul sito.

Art. 12

Privacy

12.1 I dati personali sono trattati in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione di dati personali. Ai sensi dell'art. 13 reg. UE 2016/679 (GDPR) è fornita l'informativa reperibile al link <http://www.basilicasanmarco.it/2025/05/27/avviso-con-invito-a-manifestare-interesse/>, di cui l'Operatore dichiara di aver preso visione

12.2 L'Operatore si impegna a dare ai propri Clienti idonea informativa sul trattamento dei dati personali e a trasferire l'Informativa Visitatori di Procuratoria agli stessi.

Art. 13

Legge Applicabile e Foro Competente e Lingua

13.1 Le presenti condizioni di accreditamento ed acquisto ed i relativi allegati sono regolati dalla Legge Italiana ed interpretati ai sensi di essa.

13.2 Ogni controversia relativa all'esecuzione, interpretazione, accettazione, delle presenti condizioni generali di vendita e/o in connessione o conseguenti al contratto e/o ai servizi acquistati dovranno essere risolte in via esclusiva dall'Autorità Giudiziaria Italiana.

13.3 In caso di contestazione di difformità tra il testo delle condizioni ed allegati in italiano e la sua traduzione in altra lingua, prevarrà sempre il testo in lingua italiana.

13.4 Ogni eventuale controversia relativa all'applicazione, interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente Contratto sarà devoluta alla giurisdizione esclusiva della Repubblica Italiana e alla competenza esclusiva del Foro di Venezia.

Si considerano allegati i seguenti documenti scaricabili al link <http://www.basilicasanmarco.it/2025/05/27/avviso-con-invito-a-manifestare-interesse/>

:

- A) Avviso con invito a Manifestare Interesse
- B) Richiesta di accreditamento
- C) Tariffario biglietti
- D) Regolamento per l'Accesso
- E) Informativa Privacy (per l'Operatore e per i Visitatori).

Venezia, li 27/05/2025

Procuratoria di San Marco



PROCURATORIA di San MARCO
San Marco, 328 - 30124 VENEZIA
Tel. 041.2708311 - Fax 041.2708334
Partita I.V.A. 00214350274

Sono espressamente approvate le clausole di cui ai seguenti articoli ai sensi dell'art 1341 e 1342 c.c. e ad ogni senso ed effetto di legge:

1.1; 1.3.; 3.2; 4.1; 4.2; 4.4; 4.5; 4.8; 4.9; 5.1; 5.3; 5.6; 5.9; 6.1; 7; 8; 9; 10; 11.2; 13.