

## **CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DEI TOUR SERALI PER PRIVATI, GUIDE E TOUR OPERATOR**

### **1. Indicazioni Generali:**

1.1 Valgono per ciascuna categoria (Privati, Guide e Tour Operator) le Condizioni Generali rispettivamente poste, in quanto non incompatibili con la specificità del tour serale.

È sempre vincolante il rispetto del Regolamento di Accesso, oltre alle regole specificamente poste in calce al presente documento quanto alle Visite Serali.

È vietato ai Tour Operator e alle Guide non accreditati di fare acquisti per lo svolgimento delle proprie attività professionali.

1.2 I documenti sopra richiamati sono consultabili al seguente link:  
<https://tickets.basilicasanmarco.it/it/negozi#/it/support/terms> .

### **2. Giorni e durata delle visite:**

2.1 Le visite serali sono programmate tutti giorni della settimana ad eccezione delle date interessate da celebrazioni liturgiche, eventi religiosi e/o istituzionali.

2.2 Sono previsti tre turni di visita per sera con ingressi alle ore 19.30, alle ore 20.30 e alle ore 21.30 nei giorni feriali.

Nei giorni festivi e prefestivi gli ingressi saranno alle ore 20.00, alle ore 21.00 e alle ore 22.00.

2.3 Ogni visita avrà la durata di massimo 60 minuti, comprensivi dei tempi di accesso e di uscita del gruppo.

2.4 Un addetto con compiti di assistenza e guardiania eseguirà il controllo del biglietto di accesso e seguirà l'ordinato svolgimento delle visite.

### **3. Modalità di visita:**

3.1 L'accesso e l'uscita dei gruppi in visita serale avverrà di norma attraverso la porta dei Fiori, è consigliato presentarsi con 5' di anticipo con la guida.

3.2 All'inizio del tour il biglietto QR-CODE, in formato cartaceo o digitale, dovrà essere mostrato e/o consegnato all'operatore in servizio che provvederà alla validazione dello stesso e agevolerà l'accesso del gruppo.

3.3 L'accesso è consentito a un numero massimo di 100 persone, guide escluse. Per gruppi sopra le 8 persone, tutti i visitatori dovranno essere dotati di auricolari (non compresi nell'acquisto del biglietto).

3.4 I visitatori dovranno essere suddivisi in piccoli gruppi di massimo 30 persone e ogni gruppo dovrà essere accompagnato da una guida. In caso di gruppi superiori ai 30 Visitatori, i visitatori dovranno essere divisi in sottogruppi da massimo 30 persone e sarà necessaria la presenza di una guida per gruppo (nel caso di gruppi composti da 100 persone, sarà necessaria una suddivisione in 4 sottogruppi). Le guide, nelle misure consentite, avranno accesso gratuito.

3.5 La visita avrà una durata massima di 60 minuti, con i seguenti orari:

- Primo slot: dalle 19:30 alle 20:30 (feriale); dalle 20.00 alle 21:00 (festivo);
- Secondo slot: dalle 20:30 alle 21:30 (feriale); dalle 21.00 alle 22:00 (festivo);
- Terzo slot: dalle 21:30 alle 22:30 (feriale); dalle 22.00 alle 23:00 (festivo);

3.6 La ricevuta emessa per la visita è sempre disponibile nello “storico ordini” accedendo al proprio account;

3.7 Il biglietto Tour Serale è acquistabile solo online ed è vincolato dalla presenza di almeno una Guida per ogni 30 persone, il cui costo e il cui servizio non sono compresi nell'acquisto del biglietto, rimanendo onere a carico del Cliente, così come rimane a suo onere l'individuazione e l'incarico alla Guida.

#### **4. Schema generale della visita:**

- Ingresso dei visitatori;
- Visita del Nartece, validazione voucher/biglietto QR-CODE e accesso alla Basilica
- Accensione illuminazione della Basilica
- Visita della Cripta
- Visita alla Pala d'Oro
- Uscita dei visitatori

Altri luoghi / aree della Basilica non sono visitabili. Nel caso in cui l'acqua alta dovesse entrare nel Nartece, la Procuratoria prevede di volta in volta percorsi alternativi, segnalati e presidiati dal personale di accoglienza.

#### **5. Prenotazione, tariffe e pagamenti:**

5.1 sono in vigore, salvo modifiche, le seguenti tariffe:

- Da 1 a 30 persone: 1.500,00 € (millecinquecento euro)
- Da 31 a 50 persone: 2.500,00 € (duemilacinquecento euro)
- Da 51 a 100 persone: 5.000,00 € (cinquemila euro)

5.2 La prenotazione è effettuabile al seguente link [https://tickets.basilicasanmarco.it/it/negozio#/it/acquista?skugroup\\_id=4702](https://tickets.basilicasanmarco.it/it/negozio#/it/acquista?skugroup_id=4702), ed è confermata e finalizzata una volta andato a buon fine il pagamento tramite carta di credito/debito. E' in ogni caso necessario indicare i nominativi dei componenti del Gruppo di Visitatori in un apposito modulo da compilare sulla piattaforma d'acquisto entro le 48 ore precedenti la visita.

5.3 Con la prenotazione, si accettano espressamente tutte le presenti Condizioni, nonché le Condizioni Generali di Vendita rispettivamente poste (Privati, Guide e Operatori Turistici), nonché i documenti allegati (tariffario, Regolamento di accesso, Informative Privacy) disponibili al link <https://tickets.basilicasanmarco.it/it/negozio#/it/support/terms>.

5.4 L'ingresso per le Guide è gratuito e, quindi, non necessitano di biglietto per accedere.

5.5 Un account privato può acquistare al massimo n° 2 (due) tour serali all'anno.

Gli account accreditati degli Operatori Turistici e delle Guide possono acquistare al massimo n° 3 (tre) tour serali al mese.

- 5.6 È fatto espresso divieto agli Operatori (Tour Operator e Guide) di acquistare tour serali tramite account diversi da quelli propri accreditati.
- 5.6 È obbligo dell'acquirente dotarsi della Guida che seguirà il gruppo e fornir loro le informazioni per quanto riguarda modalità di ingresso, date e orari della visita.
- 5.7 Dal 01.01.2026 il biglietto per accedere alla visita serale sarà unico per ogni gruppo di Visitatori, i cui nominativi saranno indicati come da punto 5.2 e secondo la procedura presente in piattaforma di acquisto.
- 5.8 La sera della visita, l'Addetto presente in Basilica verificherà la corrispondenza tra i nominativi dei Visitatori inseriti in fase di prenotazione o nelle 48 ore prima, e le persone presenti. È possibile aggiungere persone al gruppo pagando sul posto il giorno della visita la differenza di scaglione solo tramite carta di credito o bancomat e presentando all'addetto la lista delle persone in aggiunta.

## **6 Sanzioni e rimborsi:**

- 6.1 In ogni momento, il personale autorizzato, ha il compito di controllare e verificare la rispondenza alla prenotazione dei componenti del Gruppo, la bontà del titolo di accesso acquistato, il corretto utilizzo dello stesso e può invitare ad uscire dalla Basilica chi non ottempera alle regole elencate nelle presenti Condizioni e nei documenti richiamati.
- 6.2 La Procuratoria si riserva il diritto di modificare l'orario di ingresso e/o di annullare la visita, per motivate ragioni, anche con preavviso minimo. In questo unico caso, se la visita non avrà luogo, sarà rimborsato l'importo versato al momento della prenotazione.
- 6.3 Il Privato, il Tour Operator e la Guida non sono autorizzati a utilizzare in fase di prenotazione meccanismi, software, programmi o altre routine che possano interferire con il funzionamento dei sistemi di prenotazione e non può adottare misure che possano portare a un sovraccarico dei sistemi stessi.
- 6.4 È quindi severamente vietato l'utilizzo di particolari software, o di alcune sue funzioni (bot, macro, etc.), tali da consentire l'acquisto sistematico o automatizzato dei titoli di ingresso, oppure da poter offrire un vantaggio particolare a discapito degli altri utenti.
- 6.5 Tali pratiche scorrette, se rilevate dalla Procuratoria, comporteranno l'annullamento della prenotazione e la perdita dell'accreditamento per gli Operatori Professionali; l'annullamento della prenotazione e l'inibizione alla prenotazione di nuovi Tour serali per 12 mesi per il Privato.
- 6.6 La disdetta della prenotazione è ammessa fino a 10 giorni prima dell'evento, mediante invio di email alla Procuratoria alla mail [visiteserali@procuratoriasanmarco.it](mailto:visiteserali@procuratoriasanmarco.it)  
In tal caso il costo verrà rimborsato.  
La mancata disdetta entro detto termine comporterà perdita del diritto al rimborso.
- 6.7 La mancata presentazione del gruppo prenotato per la visita serale (c.d. no-show) comporteranno altresì, oltre all'addebito dell'intero costo senza possibilità di rimborso, la sospensione dell'account per 3 mesi, salva presentazione di idonea ragione giustificativa da inviarsi preventivamente alla mail sopra indicata.

6.8 Tutti i provvedimenti sanzionatori verranno comunicati via pec, o via email al domicilio digitale eletto in sede di accreditamento o registrazione. La parte avrà facoltà di presentare osservazioni nei 15 giorni a seguire. Il provvedimento definitivo emesso a giudizio della Procuratoria a seguire verrà comunicato con le stesse forme.

6.9 In caso di allontanamento in corso di visita per violazione delle regole di comportamento di uno o più componenti del gruppo, così come dell'intero gruppo, non vi sarà alcun diritto al rimborso del prezzo.

6.10 In nessun caso saranno riconosciuti risarcimenti o indennizzi di sorta.

Si approvano espressamente anche ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c. le clausole di cui agli articoli : 1.1; 3.4; 5.2; 5.3; 5.6; 5.8; 6

## **REGOLE SPECIFICHE DI CONDOTTA PER I TOUR SERALI**

### **Anche durante le visite serali, la Basilica continua a essere “casa di preghiera”**

**Chiunque acquisti una visita serale in Basilica di San Marco si impegna a rispettare e far rispettare le seguenti regole, informando tutti i componenti del Gruppo, i quali saranno tenuti a conformarsi al Regolamento per l'Accesso ed in ogni caso a:**

1. Accertarsi di aver riservato almeno una Guida che seguirà il tour (una Guida ogni 30 persone) in assenza di guida la visita verrà annullata e non rimborsata;
2. Suddividere in piccoli gruppi le prenotazioni con più di 40 persone partecipanti in gruppi di massimo 30 individui (ogni gruppo accompagnato da una guida);
3. Accertarsi di avere il biglietto di accesso e di utilizzarlo al tornello di ingresso;
4. Eseguire la visita serale della Basilica in 60 minuti al massimo (ingresso e uscita compresi);