

REGOLAMENTO DI ACCESSO

1. ACCESSO

Le modalità di accesso al Complesso Monumentale sono disciplinate dal presente Regolamento, nonché dalle Condizioni Generali di Vendita per i Privati e dalle Condizioni Generali di Accreditamento e Acquisto per Operatori e Guide Turistiche.

La vigilanza è affidata al personale della Procuratoria di San Marco, che potrà prendere le iniziative necessarie a garantire il rispetto del presente Regolamento e delle altre condizioni sopra menzionate, oltre a provvedere ad ogni attività e controllo volti alla salvaguardia della sicurezza delle persone e dei luoghi.

Ai fini dell'accesso e della permanenza presso il Complesso Monumentale e immobili annessi, è necessario essere in possesso di un valido titolo di ingresso e di un documento di identità in corso di validità. Il personale si riserva eventuali controlli anche durante la permanenza nei luoghi del Complesso Monumentale.

È in ogni caso vietato al privato che abbia acquistato tramite il canale B2C cedere i biglietti a terzi e cambiare nominativi. Alle Guide e ai Tour Operator accreditati è consentito cedere i biglietti acquistati nell'apposito canale B2B nell'ambito delle rispettive attività professionali, secondo i limiti stabiliti nelle Condizioni Generali.

Gli operatori e le guide non accreditati non possono acquistare biglietti né dal canale B2B, né dal canale B2C.

I BIGLIETTI ACQUISTATI IN MODO NON CONFORME AI TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA O DA OPERATORI NON ACCREDITATI NON SONO VALIDI PER L'INGRESSO E VERRANNO ANNULLATI SENZA RIMBORSO.

In caso di visite prenotate tramite Guide Turistiche o Tour Operator, è obbligatoria la presenza della Guida che ha effettuato la prenotazione o della Guida incaricata dal Tour Operator che ha effettuato la prenotazione e la sua permanenza per tutta la durata della visita.

Qualora il titolo di ingresso fosse acquistato in violazione delle Condizioni, o risultasse rubato, contraffatto, non leggibile, copiato o ottenuto comunque in violazione delle Condizioni tutte, il Visitatore:

- qualora si trovi all'ingresso, non potrà accedere al Complesso Monumentale;
- qualora, invece, fosse già all'interno del Complesso Monumentale sarà accompagnato all'uscita.

All'accesso, è previsto un controllo con metal detector e potrà essere disposto controllo all'interno di borse e zaini. Gli oggetti ritenuti offensivi o pericolosi saranno presi in carico dalla Guardia Armata e riconsegnati all'uscita.

2. ITINERARI DI VISITA

Il percorso dei flussi di accesso/uscita della Basilica e del Campanile avviene dagli accessi adeguatamente segnalati in loco.

L'accesso a tutti gli spazi, tranne quelli del Campanile, è subordinato all'ingresso in Basilica (tranne quando la Basilica è chiusa, per esempio durante le celebrazioni della domenica).

Tutti gli ingressi e le uscite avvengono mediante scansione individuale del biglietto da parte del personale addetto.

Nel caso in cui l'acqua alta dovesse entrare nel Nartece, la Procuratoria prevedrà di volta in volta percorsi alternativi, segnalati e presidiati dal proprio personale di custodia.

Procuratoria si riserva di modificare gli itinerari e gli accessi, dandone adeguata informazione in loco e sul sito.

3. REGOLE DI CONDOTTA PER L'ACCESSO

Anche durante le visite turistiche, la Basilica continua a essere “casa di preghiera”. Le presenti regole valgono per il Complesso Monumentale e per ogni area cui il biglietto dà diritto di accedere.

I singoli Visitatori, gli Operatori Turistici e le Guide si impegnano a rispettare e far rispettare le seguenti regole:

- 1) I gruppi possono essere composti da massimo 25 persone;
- 2) Il tempo di visita della Basilica è di 20 minuti al massimo (Pala d'Oro esclusa), nei limiti del percorso transennato senza deviazioni e senza soste che intralcino il regolare flusso dei visitatori;
- 3) Il tempo di visita alla Pala d'Oro è di 10 minuti al massimo;
- 4) È obbligatorio rispettare tutti i varchi di accesso e di uscita, accertandosi che lo facciano tutti i visitatori del gruppo;
- 5) È obbligatorio utilizzare all'interno della Basilica le radio-cuffie (sistema whisper) per gruppi a partire da 9 persone. Le radio-cuffie dovranno essere distribuite prima di accedere alla Basilica e dovranno essere raccolte dopo l'uscita del gruppo dal perimetro della Basilica, in modo tale da evitare di causare intralcio allo scorrimento del flusso di visitatori. L'utilizzo di audioguide e/o di altri analoghi dispositivi (ivi comprese le applicazioni scaricabili o a disposizione online e le altre piattaforme IA) non è consentito ai visitatori titolari di un biglietto acquistato tramite il canale B2B, nemmeno a scopo di traduzione;
- 6) È richiesto un comportamento adeguato al luogo sacro sia in Basilica, che in zona Museo-Loggia, rispettando rigorosamente il silenzio e indossando un abbigliamento consona (es. a solo titolo esemplificativo non saranno ammesse spalle scoperte, gonne e pantaloni eccessivamente corti o scollature eccessive; gli uomini sono tenuti a tenere il capo scoperto; è vietato entrare scalzi);
- 7) È vietato l'ingresso di animali, salvo quelli di sostegno ai non vedenti;
- 8) È obbligatorio utilizzare un tono di voce adeguato da parte di tutti i componenti del gruppo di visitatori;
- 9) Zaini e/o bagagli di dimensione superiore a 40x30x20 cm non possono accedere; in nessun caso si può accedere con i trolley;
- 10) Non è consentito portare con sé, all'interno delle borse, oggetti offensivi o metallici, o introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture (ad es. droni, cavalletti portatili, armi di qualsiasi tipo, colle, vernici, materiale organico etc.);
- 11) È vietato fumare;
- 12) È fatto obbligo rispettare il personale di sorveglianza (Custodi) e tutti i presenti;
- 13) Non è consentito scattare foto se non ad uso strettamente personale, né effettuare riprese foto o video con alcun dispositivo di tipo professionale. Le riproduzioni fotografiche, cinematografiche, televisive e di qualsiasi tipo sono sempre vietate in assenza di autorizzazione scritta di Procuratoria da richiedere a mezzo e-mail (*);
- 14) Non è consentito fare riprese in streaming con nessun mezzo e per nessun motivo;
- 15) È richiesto di disattivare la suoneria e non parlare al cellulare all'interno della chiesa;
- 16) Non è consentito consumare cibo, né bevande o masticare chewing gum;
- 17) Non è consentito toccare e arrecare danno a opere e/o mosaici;
- 18) Non è consentito lasciare rifiuti all'interno del Complesso Monumentale;

- 19) È vietato sedersi all'interno del Complesso Monumentale;
- 20) Si invita a fornire assistenza a bambini, disabili e anziani eventualmente presenti nel gruppo;
- 21) È obbligatorio evitare segni di intemperanza, di impazienza, di rabbia e/o insofferenza o usare turpiloquio.

L'acquisto e/o l'utilizzo dei titoli di ingresso comportano da parte dei Visitatori l'accettazione incondizionata, a tutti gli effetti di legge, delle regole di comportamento che andranno osservate nel corso delle visite al Complesso Monumentale esonerando espressamente Procuratoria di San Marco per ogni danno, diretto o indiretto, che possa derivare dalla loro inosservanza

La violazione delle norme di comportamento potrà comportare l'allontanamento del singolo Visitatore o del gruppo dal Complesso Monumentale e/o l'annullamento dei biglietti, senza possibilità di chiederne rimborso.

Gli immobili oggetto della visita sono soggetti alle norme di tutela dei Beni Artistici e Culturali e come tali si raccomanda la massima cautela.

Per motivi di sicurezza, è sconsigliato accedere agli spazi visitabili con scarpe con il tacco o indossare calzature che non permettano il perfetto camminamento, poiché sono presenti passaggi molto stretti e ripidi.

Tutti i visitatori sono invitati a prestare la massima attenzione in caso di acqua alta e di camminamenti indirizzati sulle passerelle appositamente predisposte, nonché alla segnaletica ed alle direttive impartite dal personale di custodia.

I bambini fino a 12 anni dovranno essere accompagnati da un adulto (una persona che abbia compiuto almeno 18 anni) e tenuti per mano durante la visita alle terrazze e durante i percorsi maggiormente accidentati.

Sulle terrazze è consentito l'accesso con passeggini e carrozzine solo ed esclusivamente se chiusi e inutilizzati.

Procuratoria di San Marco è esonerata da ogni responsabilità per danni diretti o indiretti che possano occorrere alla persona dei visitatori e/o a oggetti di loro proprietà a seguito della fruizione dei servizi, beni ed aree museali messe a disposizione entro i luoghi del Complesso Monumentale, sia singolarmente che complessivamente.

Procuratoria di San Marco è altresì esonerata da responsabilità derivanti da furti di beni di proprietà dei visitatori occorsi nelle aree e negli spazi museali.

Si avverte che le misure di sicurezza sono applicate nei limiti di compatibilità con la natura e vetustà degli edifici, con esonero di ogni responsabilità conseguente da parte della Procuratoria di San Marco.

Si raccomanda pertanto la massima cautela, in particolar modo sulle terrazze (a titolo esemplificativo, presenza di elementi artistici a sbalzo, di gradini, di sconnessioni sul pavimento).

() Le riproduzioni fotografiche, cinematografiche, televisive, streaming e di qualsiasi tipo restano disciplinate dalle disposizioni della Procuratoria di San Marco che amministra la Basilica e sono dunque sempre vietate in assenza di esplicita e formale autorizzazione*