



## **Carta dello Spettatore**

### **Associazione Generale Italiana dello Spettacolo TEATRO GUGLIELMI**

#### **1 - PRINCIPI GENERALI**

1.1 Lo spettatore è il "cliente" del gestore della sala e di ogni altro luogo di spettacolo.

1.2 Il biglietto pagato dallo spettatore è un ricavo indispensabile per il gestore.

1.3 Il gestore deve fornire agli spettatori la massima quantità possibile di comunicazioni comprensibili anche al fine di garantire parità di trattamento a qualsiasi spettatore pagante.

1.4 Il gestore si impegna a prevenire disservizi e comunque, qualora si verificano, a correggerli rapidamente ed efficacemente.

1.5 Il gestore si avvale periodicamente di ricerche e indagini sulla soddisfazione e sui comportamenti degli spettatori.

1.6 Il gestore garantisce il rispetto delle normative sulla sicurezza e sulla salute degli spettatori, sui requisiti acustici delle sorgenti sonore, sull'adeguatezza degli alimenti distribuiti, sui diritti dei portatori di handicap.

1.7 Questa Carta riguarda il rapporto tra gestori e spettatori nell'erogazione del servizio spettacolo, ma non i contenuti e la qualità artistica dello spettacolo stesso, che sono espressione dell'autonomia e della libertà del singolo produttore.

1.8 La Carta deve essere esposta in modo visibile e ne deve essere consegnata copia a qualunque spettatore ne faccia richiesta. Il gestore che applica questa Carta ha diritto a valersi del marchio "AGIS - Qualità".

#### **2 - DIRITTI E DOVERI DELLO SPETTATORE**

2.1 Il gestore deve garantire chiarezza allo spettatore sui criteri delle tariffe adottate e sui posti esclusi dalla vendita.

2.2 Le forme di vendita dei biglietti e degli abbonamenti devono essere comprensibili nelle differenziazioni e nelle facilitazioni.

2.3 L'acquisto dei biglietti da parte dello spettatore deve essere il più possibile semplificato nelle notizie fornite, nei mezzi a disposizione, negli orari nonché agevolato, se possibile, nella diversificazione e moltiplicazione dei punti vendita.

2.4 Lo spettatore può contribuire alla migliore gestione delle sale non soltanto rispondendo a indagini ma anche manifestando suggerimenti e reclami.

2.5 Il nome del responsabile dell'accoglimento reclami, e il modo per prendervi contatto, devono essere segnalati con chiarezza.

2.6 Il personale a contatto con il pubblico deve essere identificabile, preparato, cortese e informato puntualmente dei programmi, delle attività della sala e dei servizi disponibili.

2.7 La sala deve essere pulita e adeguatamente attrezzata sul piano delle tecnologie, degli arredi e dei servizi aggiuntivi (informazioni telefoniche, materiali stampati, bagni, ristoranti).

2.8 Il gestore promuove ulteriori servizi, come segnalazioni sulle possibilità di posteggio e altre facilitazioni di accesso.

2.9 Lo spettatore ha diritto al rimborso del biglietto qualora lo spettacolo sia annullato o rinviato o eventuali sostituzioni fondamentali, preventivamente comunicate, non siano da esso gradite. In questo ultimo caso il rimborso deve essere richiesto prima dello svolgimento dello spettacolo.

2.10 Il gestore deve indicare chiaramente le procedure per il rimborso, nonché fino a quale momento dello spettacolo un'eventuale interruzione dia diritto alla restituzione del prezzo del biglietto.

2.11 Lo spettatore è tenuto a stare nelle sedi di spettacolo praticando la puntualità, l'attenzione e la disponibilità verso istruzioni che lo coinvolgano nell'erogazione del servizio, nel rispetto degli altri spettatori ed esercitando con pacatezza i propri diritti.

2.12 Il gestore si impegna a dare comunicazione dei reclami alle Delegazioni regionali dell'AGIS. Il mancato accoglimento di reclami ritenuti giustificati dall'AGIS e più in generale il mancato rispetto di questa Carta comporta l'esclusione del gestore dal progetto "AGIS - Qualità".

## **CONDIZIONI SPECIFICHE DELLA SALA TEATRO GUGLIELMI**

Il teatro Guglielmi applica le condizioni specifiche della Carta dello Spettatore e fornisce i servizi aggiuntivi di seguito indicati:

1. I biglietti a prezzo ridotto sono per coloro che hanno meno di 29 anni e da 65 anni in poi.
2. La richiesta di biglietto ridotto deve essere avanzata per tempo, prima comunque della stampa del biglietto. A richiesta deve essere mostrato titolo o documento che testimoni il diritto alla riduzione.

3. E' possibile acquistare i biglietti sul circuito Vivaticket.
4. I biglietti degli spettacoli teatrali possono essere acquistati in prevendita direttamente alla cassa, nessuna maggiorazione del prezzo del biglietto è dovuta per questo servizio. Gli acquisti dei biglietti effettuati on-line prevedono il pagamento di una commissione da parte del gestore del sistema.
5. I biglietti sono validi solo ed esclusivamente per la recita cui si riferiscono, non possono essere in alcun caso convalidati per recite diverse. Alatto dellacquisto lo spettatore è tenuto a controllare attentamente le indicazioni relative alla data, allora d'inzio dello spettacolo scelto e l'eventuale diritto alla riduzione . Il biglietto, una volta consegnato allacquirente, non è più rimborsabile né sostituibile, salvo nei casi previsti. Lo spettatore è tenuto a conservare il biglietto per tutta la durata dello spettacolo e a esibirlo, quando richiesto, al personale del teatro addetto al controllo. Il biglietto privo del tagliando d'ingresso non è valido.
6. Il rimborso del biglietto può avvenire nel caso che lo spettacolo venga interrotto e non possa più riprendere. Saranno definiti di volta in volta le modalità di recupero dello spettacolo.
7. Il biglietto può essere pagato anche con bancomat o con carta di credito.
8. In occasione di particolari allestimenti scenici, o esigenze speciali di spettacolo, che comportino cancellazione/sostituzione di posti o intere file di poltrone, il teatro potrà cambiare quelli assegnati agli spettatori coinvolti e, in via eccezionale, anche i giorni scelti per vedere lo spettacolo, sia in relazione ai singoli biglietti sia per le tessere di abbonamento.
9. In tutti i locali del teatro è vietato fumare.
10. Il servizio guardaroba gratuito è attivo in occasione degli spettacoli teatrali di prosa. È obbligatorio depositare al guardaroba ombrelli, cappelli, caschi, macchine fotografiche e apparecchi di registrazione audio e video e zaini. Non è permesso appoggiare i soprabiti sul parapetto, sugli schienali delle poltrone eventualmente libere.
11. Il servizio bar è attivo in occasione di tutti gli spettacoli teatrali, non è possibile portare in sala cibi e bevande.
12. La sala è dotata di posti riservati per portatori di handicap.
13. Durante gli spettacoli, gli spettatori debbono stare in silenzio ed evitare il più possibile di alzarsi al fine di non disturbare gli altri spettatori.
14. Tutte le informazioni relative alla programmazione sono disponibili sul sito internet [www.teatroguglielmi.it](http://www.teatroguglielmi.it).
15. E' possibile ricevere tutte le informazione relative alla programmazione teatrale per posta elettronica. Il servizio è gratuito: è sufficiente compilare la scheda disponibile alla cassa.
16. Il personale di servizio è riconoscibile dal badge riportante il logo della Ditta che svolge i servizi di sala e il nome.

17. Il responsabile dell'accoglimento dei reclami è reperibile all'indirizzo di posta elettronica [teatroguglielmi@comune.massa.ms.it](mailto:teatroguglielmi@comune.massa.ms.it).

## **DIVIETI**

- Durante gli spettacoli è tassativamente vietato ingombrare le corsie di scorrimento, le scale, i corridoi, le uscite normali e di sicurezza. Per lo stesso motivo le sedie dei palchi non devono essere spostate dalla loro sede.
- È vietato introdurre in teatro telefoni cellulari, smartphone e tablet accesi
- È vietato introdurre in teatro animali.
- È vietato introdurre in sala, nei palchi e loggione, bottiglie e bicchieri (anche di plastica), cibo in genere e altri oggetti che possano recare danno o disturbo.
- Non è consentito l'accesso del pubblico ai camerini per ragioni di sicurezza.
- A spettacolo iniziato, l'ingresso sarà consentito solo previa autorizzazione del personale di sala. I ritardatari perdono il diritto ad usufruire del posto assegnato e potranno essere accomodati in posti di prezzo inferiore.
- In caso di concerti, iniziato lo spettacolo, si può entrare in sala solo dopo la fine di ogni composizione, e in ogni caso solo durante gli applausi.

Il Dirigente del Settore  
Dott. Maurizio Perna