

Carta dei Servizi

FONDAZIONE TEATRO DONIZETTI

1 - PRINCIPI GENERALI

1.1 Lo spettatore è il "cliente" del gestore delle sale teatrali e di ogni altro luogo di spettacolo.

1.2 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.

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

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

1.5 Il gestore garantisce il rispetto delle normative sulla sicurezza e sulla salute degli spettatori, sui requisiti acustici delle sorgenti sonore, sui diritti dei portatori di handicap.

1.6 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.

1.7 La Carta deve essere esposta in modo visibile e ne deve essere consegnata copia a qualunque spettatore ne faccia richiesta.

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, ristori).

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, interrotto.

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.

CONDIZIONI SPECIFICHE DELLA FONDAZIONE TEATRO DONIZETTI

1. I biglietti a prezzo ridotto sono riservati a: giovani fino a 27 anni non compiuti, adulti con 65 anni compiuti, forze dell'ordine, portatori di handicap comprovati da certificazione (min. 75% invalidità), titolari di FamilyCard, gruppi di almeno 10 persone per titolo (la prenotazione e il pagamento devono essere effettuati da referente unico), dipendenti del Comune di Bergamo, studenti di tutte le università italiane (presentando carta d'identità e libretto universitario), studenti delle scuole di teatro di Bergamo (presentando carta d'identità e tessera di iscrizione).

2. La richiesta di prenotazione, per i singoli, deve essere inviata per scritto tramite mail (biglietteria@fondazioneteatrodonizetti.org). La conferma avverrà in base alla disponibilità dei posti. La richiesta di prenotazione, per i gruppi, deve essere inviata per scritto tramite mail (biglietteria@fondazioneteatrodonizetti.org) entro 60 giorni dalla data prescelta per la rappresentazione. La conferma avverrà in base alle disponibilità dei posti. Il numero di posti prenotati sarà confermato entro 30 giorni e il pagamento dovrà essere effettuato entro 20 giorni dalla data scelta per la rappresentazione tramite bonifico bancario o recandosi direttamente presso la biglietteria del Teatro Donizetti.

3. L'abbonato è invitato a controllare gli avvisi affissi all'ingresso del Teatro e in biglietteria riguardanti eventuali cambi di programma e ad iscriversi alla newsletter del Teatro.

4. Gli spettacoli in abbonamento non usufruiti non saranno rimborsati né potranno essere sostituiti con rappresentazioni in altre serate. L'eventuale richiesta di variazione di data prevista dal proprio turno di abbonamento potrà essere effettuata prima del proprio turno di abbonamento per un massimo di due spettacoli presentando il proprio abbonamento al personale di biglietteria del Teatro. I nuovi posti verranno assegnati compatibilmente con la disponibilità della pianta previo acquisto di un biglietto "cortesia" al costo di 5,00 " per la platea e palchi e di 3,00 " per balconata e galleria. I posti in abbonamento lasciati liberi saranno a disposizione della Direzione del Teatro. Non è consentito cambiare posto una volta acquistato l'abbonamento. Coloro che sottoscrivono un abbonamento in un palco non possono in nessun caso cambiarne l'arredo. Per eventuali reclami l'abbonato può inviare

una lettera scritta all'attenzione della Direzione al seguente indirizzo mail (reclami@fondazioneteatrodonizetti.org). Non si accettano reclami telefonici.

5. A seguito di disposizioni SIAE si informa che nel caso l'abbonato sia sprovvisto di abbonamento, il Teatro è obbligato all'emissione di un nuovo titolo di accesso del valore di 0,50 " per consentire di usufruire del proprio posto.

6. Si raccomanda di accedere al Teatro con la massima puntualità. L'autorizzazione all'eventuale accesso in sala, a spettacolo iniziato, è ad insindacabile discrezione del Responsabile del Personale di Sala. Chi giunge in ritardo perde il diritto ad usufruire del posto assegnato in prevendita e potrà essere sistemato in posti di categoria di prezzo inferiore senza aver diritto ad alcun rimborso. I posti acquistati potranno essere raggiunti solo durante l'intervallo, se previsto.

7. È obbligatorio depositare presso il guardaroba del Teatro ombrelli, cappelli, borse voluminose, macchine fotografiche e apparecchi di registrazione audio e video.

8. Il bar del Teatro è in funzione prima dell'inizio della rappresentazione e durante l'intervallo. Si ricorda che è tassativamente vietato introdurre cibi e bevande in sala.

9. Per precisa disposizione di Legge è previsto il divieto di fumo in tutti gli ambienti del Teatro. Coloro che intendano uscire dalla sala durante l'intervallo dovranno chiedere la contromarca per il rientro in Teatro.

10. Per i portatori di handicap sono disponibili due posti gratuiti a serata per carrozzella. Presso il Teatro Donizetti sono collocati in platea 2° settore, presso il Teatro Sociale sono collocati in platea, presso il Palatenda Comunale sono collocati in platea. L'accompagnatore, se lo desidera, potrà assistere allo spettacolo dalla platea pagando un biglietto ridotto (la prenotazione è obbligatoria). Per i portatori di handicap e invalidi (comprovati da certificazione), la Direzione applica la riduzione sul prezzo del biglietto acquistato.

13. E' possibile acquistare i biglietti sul circuito Vivaticket.

14. 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.

15. I biglietti sono validi solo ed esclusivamente per la recita cui si riferiscono, non possono essere in alcun caso convalidati per recite diverse. All'atto dell'acquisto lo spettatore è tenuto a controllare attentamente le indicazioni relative alla data, all'ora d'inizio dello spettacolo scelto e l'eventuale diritto alla riduzione. Il biglietto, una volta consegnato all'acquirente, 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.

16. Il rimborso del biglietto può avvenire nel caso lo spettacolo venga interrotto e non possa più riprendere. Saranno definiti di volta in volta le modalità di recupero dello spettacolo.

17. Il biglietto può essere pagato anche con bancomat o con carta di credito.

18. 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.

19. Durante gli spettacoli, gli spettatori debbono stare in silenzio ed evitare il più possibile di alzarsi e utilizzare telefoni cellulari al fine di non disturbare gli altri spettatori.

20. Tutte le informazioni relative alla programmazione sono disponibili sul sito internet www.teatrodonizetti.it

21. E' possibile ricevere tutte le informazioni relative alla programmazione teatrale per posta elettronica. Il servizio è gratuito: è sufficiente iscriversi alla Newsletter sul sito del Teatro.

22. Il personale di servizio è riconoscibile dal badge riportante il logo della Ditta che svolge i servizi di sala e il nome.

23. La Fondazione, che acquisisce con regolarità informazioni sulla composizione e le caratteristiche del pubblico, intende conoscerne anche le esigenze, e a questo scopo ne raccoglie, analizza e controlla le espressioni, mediante la somministrazione di questionari di gradimento, al fine di avvicinare l'offerta a tali esigenze.

24. Chiunque, persona fisica o ente, può proporre alla Fondazione suggerimenti e osservazioni in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte. I suggerimenti e le osservazioni devono contenere l'indicazione precisa di fatti e circostanze su cui si fondano, ed essere sviluppati in modo chiaro e sintetico. I soggetti che intendono proporre suggerimenti e osservazioni possono rivolgersi, esclusivamente in forma scritta a reclami@fondazioneteatrodonizetti.org. La Fondazione risponderà entro 7 giorni dall'avvio dell'osservazione.

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, durante le rappresentazioni, tenere in funzione telefoni cellulari, scattare fotografie e girare filmati. L'uso dei cellulari durante la rappresentazione disturba gli spettatori vicini e gli attori sul palco. Il personale di sala è autorizzato a richiamare i negligenti.
- 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.

- Lo spettatore è pregato di indossare abbigliamento adeguato al luogo di spettacolo