



## Reglement für die Zuschauer

### I. Eintrittskarten

- 1) Der Erwerb/die Verwendung der Eintrittskarte setzt die umfassende Akzeptanz vorliegender Bestimmungen voraus, die auf der Website [www.arena.it](http://www.arena.it) oder beim Hauptticketschalter eingesehen werden können. Der Besitz der Eintrittskarte und die Beachtung der Bestimmungen sind Bedingungen zum Eintritt und Aufenthalt im Amphitheater Arena.
- 2) Es kann kein Duplikat der Eintrittskarten ausgestellt werden, die ausschliesslich für den auf der Karte angegebenen Tag gültig sind.
- 3) Im Falle von Verlust oder Entwendung der Eintrittskarte ist
  - bei nummerierten Plätzen der Eintritt gewährleistet, wenn bei der Kartendirektion eine Kopie der bei den zuständigen Behörden eingereichten Anzeige oder eine eigenverantwortliche Erklärung mit den genauen Daten der Eintrittskarte vorgelegt wird;
  - bei nicht nummerierten Plätzen ist eine neue Eintrittskarte zu kaufen.
- 4) Bei Hindernissen persönlicher Art kann die Eintrittskarte weder auf ein anderes Datum übertragen noch der Betrag rückerstattet werden.
- 5) Der Wiederverkauf der Eintrittskarten durch nicht dazu befugte Personen ist untersagt.
- 6) Die auf den Eintrittskarten und auf dem Programm der Stiftung Arena di Verona angegebenen Preise sind offizielle Verkaufspreise, die Steuern und Abgaben miteinschliessen.
- 7) Die Stiftung Arena di Verona kann eine Höchstanzahl von Eintrittskarten festlegen, die von einer einzelnen Person je Vorstellung erworben werden kann.
- 8) Eintrittskarten und Ausweise sind bis zum Ende der Vorstellung aufzubewahren und auf Aufforderung dem Platzanweisungspersonal zur Kontrolle vorzuzeigen .
- 9) Man darf ausschliesslich den zugewiesenen Platz einnehmen und man hat sich während der Aufführung korrekt und respektvoll gegenüber den anderen Zuschauern zu verhalten.
- 10) Zuschauer ohne Eintrittskarte werden des Theaters verwiesen und aus dem Amphitheater hinausbegleitet.
- 11) In den Räumen des Kartenschalters darf man sich nur für die zum Kauf und zur Entgegennahme der Eintrittskarten erforderliche Zeit aufhalten.



## II. Absage /Unterbrechung der Vorstellung bei schlechtem Wetter

- 1) Im Falle von schlechtem Wetter wird die Aufführung niemals vor der festgelegten Uhrzeit abgesagt.
- 2) Sollten die Wetterbedingungen nicht die reguläre Durchführung der Opernvorstellung erlauben, kann die Stiftung Arena di Verona den Beginn der Vorstellung bis zu 150 Minuten aufschieben, bevor eine etwaige Absage verkündigt wird.
- 3) Sollte die Vorstellung nach Beginn unterbrochen werden müssen, besteht kein Recht auf Rückerstattung der Eintrittskarte.
- 4) Im Falle von endgültiger Unterbrechung der Vorstellung vor dem ersten Akt, haben die Zuschauer das Recht, eine neue Eintrittskarte in derselben Preiskategorie mit ca. 50% Ermäßigung auf den vollen Preis für das laufende Festival oder das Festival des kommenden Jahres zu erwerben.
- 5) Bei schlechten Wetterbedingungen vor Öffnung der Eintrittstore in die Arena und falls die Wettervorhersagen im Laufe des Abends keine Besserung voraussehen, d.h. wenn eine Absage der Vorstellung sinnigerweise vorzusehen ist, kann die Stiftung im Einvernehmen mit dem an Ort und Stelle anwesenden Polizeibeamten entscheiden, das Öffnen der Tore aus öffentlichen Sicherheitsgründen zu verzögern (und anschliessend zu annullieren) .

## III. Rückerstattung der Eintrittskarten

Hiermit wird bekannt gegeben, dass die Platzkarten der Carnets und Open Tickets nicht rückerstattet werden, sie können aber für eine der nachfolgenden Vorstellungen der laufenden Saison benutzt werden (nach vorheriger Ausgabe der Platzkarte für das neue Datum). Vorgenannte Eintrittskarten können nur rückerstattet werden, wenn die abgesagte Vorstellung die letzte der entsprechenden Saison ist. Die mit der "carta del docente" und "18app" erworbenen Eintrittskarten können nicht rückerstattet werden, aber man kann sie gegen Karten für nachfolgende Vorstellungen derselben Festivalsaison eintauschen.

Wo kann man die Rückerstattung der Eintrittskarten verlangen:

- 1) direkt am Kartenschalter: bei Rückgabe der Eintrittskarten am Kartenschalter der Stiftung Arena di Verona - Via Dietro Anfiteatro 6b - 37121 Verona gleich nach Ankündigung der Annullierung der Vorstellung (soweit genügend Bargeld vorhanden ist) und innerhalb der 14 nachfolgenden Tage während der täglichen Öffnungszeiten; die Rückerstattung der Kartenpreise erfolgt mit Barzahlung; sollte die Forderung nach Rückerstattung den Betrag von Euro 2.999.99 überschreiten, darf die Rückerstattung laut Gesetz Nr. 208 vom 28.12.2015 Art. 1 Abs. 898 nur mittels Banküberweisung erfolgen. In diesem Fall hat der Antragsteller beim Kartenschalter das Formular "Antrag auf Rückerstattung" auszufüllen, mit Angaben seiner persönlichen Daten, Adresse,



Telefonnummer, Bank und IBAN-Kode oder bei Überweisungen ins Ausland den SWIFT-Kode sowie Beilegung einer Kopie des gültigen Personalausweises. Die Überweisung erfolgt, wenn die zulässigen Rückerstattungen mit Bargeld vervollständigt sind;

- 2) oder man füllt innerhalb 14 Tagen nach Annullierung der Vorstellung das Online-Formular auf der Webadresse <http://bit.ly/erstattung-formular> aus und legt die Eintrittskarten bei.

Bei Rückerstattungsanträgen innerhalb o.a. Fristen wird auf jeden Fall nur der auf der Karte angegebene Nennbetrag rückerstattet. Es werden auch Anträge auf Rückerstattung von Karten annullierter Vorstellungen nach o.a. Fristen angenommen, unter der Bedingung, dass diese innerhalb 31. Oktober des betreffenden Festivaljahres bei der Stiftung Arena di Verona eingetroffen sind. In diesem Fall wird die Stiftung den Kartenpreis abzüglich Steuern und etwaigen Vorverkaufsrechten rückerstatten.

#### IV. Zutritt

- 1) Der Zutritt ins Parkett und zu den nummerierten Stufenplätzen nach Beginn der Vorstellung ist untersagt. Die Zuschauer mit Karten im Parkett und auf den nummerierten Stufenplätzen, die verspätet eintreffen oder ihren Platz während der Vorstellung verlassen, werden gebeten, im Foyer oder in den Bereichen der nicht nummerierten Stufenplätze die erste Pause abzuwarten, um dann die ihnen zugewiesenen Plätze zu erreichen.
- 2) Der Eintritt mit Karten zu ermäßigtem Preis unterliegt dem Vorweis eines Dokuments, womit die Preisermäßigung berechtigt ist.
- 3) Kinder unter vier Jahren ist der Zutritt untersagt.
- 4) Jugendliche unter 14 Jahren haben nur in Begleitung eines Erwachsenen Zutritt.
- 5) Die Stiftung Arena di Verona kann in folgenden Fällen den Eintritt verweigern:
  - bei offenkundigem Betrunkeneits- oder Erregungszustand (der Eintritt ist untersagt bei Betrunkeneit oder unter dem Einfluss von Drogen)
  - bei aggressivem Verhalten
- bei nicht angemessener Kleidung (Mindestforderung für Männer sind lange Hosen und Hemd; Nicht erlaubt sind z.B. Shorts, Unterhemden, Flipflops, Sportdress, Strandbekleidung usw.) bei Verweigerung der Kontrolle von Taschen und Rucksäcken auf Aufforderung des Aufsichtspersonals.



## V. Sicherheitskontrollen und Einschränkungen

Aus Sicherheitsgründen darf das zuständige Personal an den Eingängen Sichtkontrollen (Art. 5 Buchstabe C, Ministerialdekret vom 06/09/2009) vornehmen. Das Personal ist ausserdem befugt, Inspektionen zu beantragen und den Zutritt mit nicht erlaubten Gegenständen zu verweigern. Verwahrung wird nicht gewährleistet. Es ist untersagt folgende Gegenstände ins Amphitheater einschließlich in den Aussenwall einzuführen:

- 1) Koffer, Trolley, Taschen, Rucksäcke, Säcke oder weitere sperrige, voluminöse Behälter (über 17 L )
- 2) Waffen, Explosionsmaterial, Feuerwerk, rauchbildende Gegenstände (Rauchbomben, Nebelkerzen) , Knallkörper, Signalfackeln, Steine, Messer oder andere Schneidwerkzeuge ;
- 3) Fahrräder, Skateboards, Rollschuhe und Overboards;
- 4) Dronen und ferngesteuerte Flugzeugmodelle;
- 5) Videocameras, professionelle oder semiprofessionelle Photoapparate, Stative, Musikinstrumente;
- 6) Drogen, Gifte, Schadstoffe und entflammbares Material;
- 7) Plastikflaschen über 0,5 L und jegliche andere Flaschen, Behälter oder Gegenstände aus Glas oder Plastik und jeglichen anderen stumpfen Gegenstand, die Schäden verursachen könnten (z.B. Sturzhelme)
- 8) Essen und Getränke
- 9) Tiere mit Ausnahme von Blindenhunden.

Im Inneren der Arena ist ausserdem untersagt:

- 1) Rauchen im gesamten Amphitheater, einschliesslich Rauchen von elektronischen Zigaretten
  - 2) Jegliche Beschädigung oder Aufbrechen von Strukturen, Einrichtungen, Toiletten
  - 3) Besteigen von Balustraden, Geländern, Trennwänden und anderen Strukturen, die nicht für den Aufenthalt des Publikums bestimmt sind
  - 4) Aufenthalt auf Zugangs- und Ausgangswegen und jeglichem Fluchtweg einschließlich der regelmäßigen Herausströmwege
  - 5) Aufnahmen der Vorstellung mit oder ohne Flash sowie Audio/Videoaufnahmen ohne Genehmigung
  - 6) Verwendung von Selfiesticks
  - 7) Gebrauch von elektronischen Geräten wie "GoPro"-Action-Camcordern, Tablets oder anderen Geräten, womit digital oder auf jedem anderen Träger Audio-, Video- und Audio/Video material aufgenommen wird oder Sammlung von vorstellungsbezogenen Informationen oder Daten
  - 8) Gebrauch von Laserpointern
  - 9) Aufstellen von Plakaten, Bannern, Wimpeln, Unterlagen, Zeichnungen, Druckmaterial und Transparenten, die Propaganda für politische Doktrinen
-



- Ideologien, Religionen, Behauptungen oder Konzepte beinhalten, die zum Hass gegen Rassen, Ethnien oder Religionen aufhetzen und den regelmäßigen Ablauf der Vorstellung oder die Sicht der anderen Zuschauer verhindern könnten
- 10) Unbeaufsichtigtes Abstellen von Gegenständen oder Material und Behinderung der Ausgänge oder Alarmverursachung
  - 11) Aggressives Verhalten dem Dienstpersonal gegenüber

Weitere Sicherheitsinformationen oder Informationen über Einschränkungen

- 1) In die Innenräume des Amphitheaters dürfen Knirpse oder kleine Regenschirme mitgenommen werden; auch große Schirme mit stumpfen Spitzen und aus Material/Form, die keine Gefahr für die Sicherheit der Vorstellung und der Zuschauer darstellen könnten, sind erlaubt. Die Entscheidung über die Gefährlichkeit o.a. Gegenstände liegt ausschließlich im Ermessen des Überwachungspersonals an den Eingängen. Sie ist unanfechtbar.
- 2) Die Zuschauer dürfen in den Innenraum der Arena Plastikflaschen bis zu 0,5 L Inhalt mitnehmen; desgleichen ist der Verkauf durch zugelassenes Personal von 0,5 L- Plastikflaschen oder Getränken in Plastik- oder Papierbechern erlaubt; außerdem dürfen an den zugelassenen Verkaufsstellen den Zuschauern im Parkett Sektflöten aus Glas mit dem Logo der Stiftung Arena di Verona zum traditionellen Prosit vor Beginn der Vorstellung und während der Pausen verteilt werden.
- 3) Anlässlich einiger Vorstellungen (z.B. Eröffnung, Galaevents oder andere Veranstaltungen je nach Ermessen der Stiftung Arena di Verona) erfolgt die Verteilung von kleinen Kerzen an die Zuschauer bei ihrem Eintritt, die dann nach einem traditionellen Brauch in den Bereichen der nummerierten und nicht nummerierten Stufenplätze angezündet werden.

Während der Vorstellungen können aus regiebezogenen Gründen auf der Bühne und im Backstage-Bereich Sondereffekte vorgesehen sein -, wie z.B. Flammenwerfer, Feuerwerk usw. Diese müssen immer vorher von den zuständigen Stellen für die öffentliche Sicherheit der Vorstellung genehmigt werden; es kann auch die Verpflichtung auferlegt werden, das Publikum vor Beginn der Vorstellung über Lautsprecher darüber zu informieren .



## VI. Eingangstore

Folgende Eingangstore sind den Zuschauern bestimmt:

- **Eingangstor 1**  
(Eintritt Poltronissime platinum, gold, Poltronissime)
- **Eingangstor 4**  
(Eintritt für Behinderte, s. Kapitel X)
- **Eingangstor 8**  
Eingang Poltronissime und Poltrone mit geraden Nummern;
- **Eingangstor 66**  
Eingang Poltronissime und Poltrone mit ungeraden Nummern;
- **Eingangstor 13**  
Eingang nummerierte Rangplätze 1. *Verdi* Sektor, 2. *Puccini* Sektor, 3. *Rossini* Sektor mit geraden Nummern;
- **Eingangstor 61**  
Eingang nummerierte Rangplätze 1. *Verdi* Sektor, 2. *Puccini* Sektor, 3. *Rossini* Sektor mit ungeraden Nummern;
- **Eingangstor 6**  
Eingang nummerierte Rangplätze 4. und 5. Sektor mit geraden Nummern;
- **Eingangstor 68**  
Eingang nummerierte Rangplätze 4. und 5. Sektor mit ungeraden Nummern;
- **Eingangstore 11, 15, 23 und 27**  
Eingang nicht nummerierte Stufenplätze Sektor RECHT;
- **Eingangstore 47, 51, 59 und 63**  
Eingang nicht nummerierte Stufenplätze Sektor LINKS;

Vor dem Zugang zu den Eintrittstoren ins Amphitheater hat sich der Zuschauer den Sicherheitskontrollen des Dienstpersonals mittels Fest-Metalldetektor mit Lichtbogen und/oder Mobil-Metalldetektor oder Sichtkontrollen an den Filterungspunkten zu unterziehen (Art. 5 Buchstabe C des Ministerialdekrets 06/10/2009) . Das Personal kann ausserdem Inspektionen verlangen und den Zutritt zum Amphitheater mit verbotenen Gegenständen verweigern.



## VII. Dienstleistungen

In Bedarfsfällen wenden Sie sich an das *Platzanweisungspersonal*.

An den Tagen der Vorstellungen steht der Info Point von 18.30 bis Ende der Vorstellung für Auskünfte zur Verfügung.

Das Arena Shop, im Tor 10, ist die offizielle Verkaufsstelle der Merchandising-Artikel der Stiftung Arena di Verona; es ist während der Festivalsaison an allen Tagen geöffnet; die Artikel sind auch auf der Website [www.arena-shop.it](http://www.arena-shop.it) erhältlich.

In den Innenräumen des Amphitheaters sind folgende Dienstleistungen für das Publikum vorhanden:

- Imbisse und Bar;
- Sitzkissenverleih;
- Verkauf von Opernlibretti, Programmheften sowie offizielles Merchandising der Stiftung Arena di Verona;
- Es ist kein Garderobendienst vorgesehen.

## VIII. Fundbüro

Fundgegenstände können direkt dem *Platzanweisungspersonal* ausgehändigt werden. Sie erhalten Informationen über die Fundsachen beim Info Point, an den Vorstellungstagen ab 18.30 Uhr bis Ende der Vorstellung.

E-mail: [direzione.sala@arenadiverona.it](mailto:direzione.sala@arenadiverona.it)

Die innerhalb Festivalende nicht zurückgeforderten Fundsachen werden dem Fundbüro der Gemeinde von Verona, Tel. +39 045 8079341 übergeben.

## IX. Weitere Verhaltensvorschriften innerhalb des Amphitheaters

Im Parkett und auf den nummerierten Stufenplätzen:

1. Man ersucht um elegante, dem Amphitheater angemessene Abendkleidung, (lange Hosen und Hemd für die Männer: NICHT ZUGELASSEN SIND SHORTS, UNTERHEMDEN/ACHSELHIRTS, FLIPFLOPS, SPORT-/STRANDBEKLEIDUNG, usw)
2. Der Verzehr von Speisen und Getränken ist nur während der Pausen und in den Barbereichen in den Innenräumen des Amphitheaters erlaubt.

Im gesamten Amphitheater

1. ist das Rauchen strengstens verboten, einschließlich das Rauchen von elektronischen Zigaretten;



2. müssen alle Handys vor Beginn der Vorstellung ausgeschaltet werden;
3. ist das Photographieren der Vorstellung mit oder ohne Flash untersagt sowie Audio/Videoaufnahmen ohne Genehmigung;
4. ist das Besteigen und Übersteigen von Einzäunungen, Trennwänden und Baustrukturen der Arena strengstens verboten;
5. ist der Aufenthalt in der Nähe von Durchgängen, Eingangs- und Ausgangswegen, Treppen und anderen Fluchtwegen untersagt;
6. Ist das Publikum bei Not-/Ernstfällen gebeten, die Ruhe zu bewahren, sich in die Schlange an den Notausgängen einzureihen sowie den Anweisungen des Dienstpersonals und den Lautsprecheranweisungen zu folgen.

Dienstmitteilungen an das gesamte Publikum im Amphitheater oder Mitteilungen in etwaigen Notfällen werden von der Stiftung Arena di Verona per Lautsprecher auf Italienisch, Deutsch und Englisch verkündet.

Vor Beginn der Vorstellung wird per Lautsprecher zusammen mit der Begrüßung des Publikums und der Einleitung der Vorstellung auch eine Mitteilung mit folgendem Text zu hören sein: *‘Bei Notfällen bitten wir Sie, die Ruhe zu bewahren, sich bei den Notausgängen anzureihen sowie den Anweisungen des Dienstpersonals und den Anleitungen per Lautsprecher zu folgen’.*

## X. Zuschauer mit Behinderungen

1. Zuschauer mit Körperbehinderung, denen die Stufenplätze nicht zugänglich sind berechtigt, ermäßigte Eintrittskarten für Stufenplätze zu erwerben und damit Anrecht auf den Zugang ins Parkett zu haben. Die Begleitperson hat Anrecht auf den Kauf eines ermäßigten Eintritts zu den Stufenplätzen und wird dann im Parkett untergebracht - sollten freie Plätze zur Verfügung stehen - oder in einem Bereich der Stufenplätze, der mit dem Parkett in Verbindung steht.
2. Für Informationen, Kauf und Abholung o.a. ermäßigter Eintrittskarten wenden Sie sich bitte ausschließlich an die *Direzione di Biglietteria*. (Kartenschalterdirektion)
3. Das Parkett ist absolut barrierefrei und somit steht dem Zugang mit Rollstuhl nichts im Wege. Im Parkett stehen körperbehinderten Zuschauern eigene Plätze zur Verfügung, die entsprechende Metallmarkierungen auf dem Fußboden aufweisen.
4. Für jegliche Bedürfnisse hinsichtlich Betreuung, Zugang, Begleitung und Anweisung der zugewiesenen Plätze und Informationen über Dienstleistungen für die Zuschauer wenden Sie sich bitte an das zuständige Platzanweisungspersonal oder an das Eingangstor 4.

## XI. Datenschutzbestimmungen

---



1. Die Stiftung Fondazione Arena di Verona gewährleistet die volle Beachtung der Datenschutzbestimmungen (Reg. EU 2016/679, D.Lgs.196/2003 und nachfolgende Änderungen) betreff aller persönlicher Daten im Zusammenhang mit den Geschäftsverbindungen mit dem Publikum (z.B. : Ausgabe von namentlichen preisermäßigten oder kostenlosen Eintrittskarten, Verwaltung einiger Zahlungsformen).
2. Alle Informationen bez. der Verarbeitung von personenbezogenen Daten sind auf der Website [www.arena.it](http://www.arena.it) unter der Adresse <https://www.arena.it/arena/de/pages/privacy-de.html> einzusehen.
3. Für weitere Informationen können Sie sich an die Email-Adresse [protocollo@arenadiverona.it](mailto:protocollo@arenadiverona.it) wenden. Der von der Stiftung ernannte Datenschutzverantwortliche (RPD/DPO) ist unter [rdp@arenadiverona.it](mailto:rdp@arenadiverona.it) zu erreichen.

Verona, 20. Juni 2019