

## **NORME DI COMPORTAMENTO DI VISITA**

### **Biglietti**

Ogni biglietto dà diritto ad un solo accesso e non è riutilizzabile; una volta usciti dall'Acquario non è possibile rientrare con lo stesso biglietto.

Il personale di assistenza visitatori è autorizzato a richiedere l'esibizione del biglietto d'ingresso: si prega pertanto di conservarlo accuratamente fino al termine della visita.

Per l'ingresso tramite biglietto ridotto o gratuito si invitano i visitatori ad esibire al personale della biglietteria i documenti attestanti la condizione richiesta, in corso di validità.

### **Foto e riprese**

Lungo il percorso espositivo non è consentito fare foto con il flash e fare riprese video con il faretto.

Per realizzare foto e riprese video professionali, è necessario contattare con anticipo l'Ufficio Stampa dell'Acquario di Genova.

### **Animali**

Non è consentito l'ingresso agli animali da compagnia, ad eccezione dei cani guida per persone non vedenti.

### **Fumo**

Lungo il percorso espositivo è vietato fumare.

### **Cibo e bevande**

Non è possibile consumare cibo o bevande nelle sale espositive e nelle aree in cui questo non sia espressamente previsto.

### **Vasche**

E' vietato gettare oggetti nelle vasche, battere sui vetri delle stesse e dare cibo agli animali.

### **Tutela dell'ordine e della sicurezza**

All'interno dell'Acquario è vietato introdurre:

- coltelli, oggetti appuntiti, taglienti e contundenti;
- armi e munizioni;
- materiali infiammabili o esplosivi.

N.B. Non è consentito il deposito al guardaroba di tali oggetti.

È vietato l'ingresso ai visitatori armati, anche se muniti di regolare porto d'armi.

Per motivi di sicurezza, tutti i visitatori potrebbero essere sottoposti a controlli - anche con l'uso di apparecchiature - da personale qualificato.

Lungo il percorso espositivo e nelle zone esterne limitrofe all'ingresso della struttura non è consentito fare azioni di propaganda.

Si invitano inoltre visitatori a comportarsi in maniera consona al luogo e a non arrecare disturbo o danno alla struttura, agli animali, agli altri visitatori e al personale in servizio.

Il personale di assistenza visitatori, in caso di comportamenti inadeguati, ha facoltà di chiedere alle persone di identificarsi, al fine di tutelare la sicurezza degli animali e la tranquillità dei visitatori.

In caso di persistenza di comportamenti non consentiti, sarà facoltà del personale di assistenza visitatori attivare le procedure per far allontanare i responsabili di tali comportamenti, mentre la direzione si riserva di intraprendere provvedimenti adeguati.

### **Rimborsi**

Il biglietto acquistato in biglietteria e non utilizzato non è rimborsabile.

Per i biglietti acquistati on line: una volta effettuato l'acquisto via web non è più possibile modificare fascia oraria, o data di ingresso, oppure annullare parzialmente la pratica (annullare solo una parte di biglietti).

Sarà possibile annullare l'intero acquisto/transazione e richiederne il rimborso, possibilmente entro il mese stesso dell'acquisto, o comunque non oltre 45 giorni dall'acquisto.

Per richiedere l'annullamento e il rimborso del biglietto è necessario scrivere a: [assistenza.acquisto@c-way.it](mailto:assistenza.acquisto@c-way.it), indicando il numero di transazione da annullare. Dopo l'annullamento sarà possibile procedere con l'acquisto di un nuovo biglietto.

### **Segnalazioni e reclami**

I visitatori possono inoltrare segnalazioni ed eventuali reclami tramite email ([assistenza.visitatori@costaedutainment.it](mailto:assistenza.visitatori@costaedutainment.it)), o avvalersi degli appositi moduli disponibili presso l'Ingresso Uffici della struttura.