

Termini e condizioni del servizio di biglietteria

Per la visita del MAXXI – Museo nazionale delle arti del XXI secolo, è possibile acquistare i biglietti per il museo sia in sede che online. Online la prenotazione del giorno e dell’orario di visita è obbligatoria e riguarda tutte le tipologie di biglietto, escluse le categorie dell’abbonamento annuale e del Legendary Ticket per le quali la selezione della data e dell’orario di visita può avvenire in un secondo momento rispetto all’acquisto.

Il Servizio è fornito da Archeoares snc, tramite una piattaforma di vendita www.maxxi.archeoares, cui si può accedere direttamente dal sito ufficiale del MAXXI (www.maxxi.art). Effettuando un ordine on-line sul sito ufficiale della biglietteria del MAXXI, l’utente che si avvale del Servizio (di seguito “Cliente”) dichiara di aver preso visione di tutte le indicazioni a lui fornite durante la procedura di acquisto, e di accettare integralmente le condizioni generali e di pagamento di seguito descritte.

Modalità di acquisto dei biglietti

Per acquistare tutti i biglietti del museo è necessario registrarsi sul sito www.maxxi.archeoares.it compilando l’apposito modulo di registrazione. Una volta che il Cliente è registrato, può navigare sulla piattaforma e scegliere la tipologia di prodotto che preferisce, potendo inserire od eliminare i prodotti desiderati dall’apposito carrello di vendita.

Per alcune tipologie di biglietti il Cliente, al momento dell’acquisto, dovrà indicare una data e un orario di visita specifici, che dovrà rispettare al momento dell’ingresso al museo.

Giorno e orario di visita potranno essere modificati acquistando il servizio “cambio data” secondo disponibilità, pagando una differenza di 2,50€ per ciascun biglietto che si desidera modificare.

A seguito della conferma del carrello, il Cliente dovrà inserire i dati per il pagamento, che può essere effettuato con tutte le tipologie di carte di credito/bancomat/prepagate, compresa la China Union Pay, JCB, Stripe e Paypal.

Dopo aver cliccato sulla dicitura "pagare", il Cliente verrà reindirizzato alla piattaforma di pagamento virtuale REDSYS (con sede in C/ Francisco Sancha, 12, 28034 Madrid). In nessun

caso i numeri delle carte di credito saranno resi noti all' esercente, che riceve dal circuito bancario il solo codice autorizzativo della transazione.

Una volta terminato il processo, il Cliente riceverà sulla sua posta elettronica la conferma del buon esito dell'operazione con il biglietto di ingresso in formato elettronico che dovrà stampare e presentare al personale addetto al momento del suo arrivo al museo o presentare de materializzato mostrandolo su smartphone, pc, tablet o altro supporto elettronico.

Conferma dell'acquisto

Se il pagamento è andato a buon fine il sistema invierà una e-mail di notifica, che riporterà il riepilogo dei biglietti acquistati ed il file pdf per scaricarli direttamente in formato elettronico. Qualora fosse necessario, il Cliente può scaricare nuovamente i titoli acquistati accedendo all'area riservata su www.maxxi.archeoares.it con i suoi username e password impostati al momento della registrazione alla piattaforma. Il biglietto acquistato riporterà il codice a barre necessario per la validazione dello stesso al momento dell'accesso al museo.

Modalità di fruizione del biglietto del museo

Il Cliente che acquista il biglietto del museo online può presentarsi direttamente al varco di ingresso del museo, senza passare dalla biglietteria. Il personale, attraverso il codice a barre, effettuerà la validazione del biglietto.

In caso di biglietto ridotto e/o gratuito dovranno essere presentati, assieme al biglietto, i titoli/documenti (badge aziendale, tessera universitaria, carta d'identità, ecc.) che attestano che ne danno diritto.

Il Cliente che acquista l'abbonamento online per sé o come regalo per un'altra persona, può attivarlo presso la biglietteria del museo in un giorno a sua scelta. L'abbonamento, nominale, sarà valido per un anno dalla data di attivazione.

Diritto di recesso e rimborso

Casistiche possibili:

Da Codice del Consumo, il diritto di recesso senza il dovere di fornire alcuna motivazione, ai sensi dell'art. 52, comma 1, è previsto per il consumatore entro quattordici giorni dalla data di acquisto, per quei titoli che non prevedono l'obbligo di indicare una data e un orario di accesso al museo (nel caso specifico, per abbonamenti e Legendary Ticket). In tal caso, il MAXXI si

riserva di eseguire il rimborso entro quindici giorni da quando è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'art. 54, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso.

Tuttavia,

si segnala che ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. n) del Codice del Consumo, per i biglietti acquistati dal Cliente attraverso un contratto che prevede l'obbligo di indicare una data e un orario di accesso specifici in fase di acquisto (biglietti del museo, mostre temporanee ed eventi), trattandosi di fornitura di servizi relativi al tempo libero, non si applica il diritto di recesso previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo. L'acquirente, in caso di rinuncia o di errato acquisto o di mancato ritiro dei biglietti acquistati, non potrà quindi esercitare tale diritto in relazione all'acquisto di questa tipologia di titoli di ingresso.

Viene data tuttavia al Cliente la possibilità di modificare la prenotazione e cambiare la data e l'orario di visita stabiliti, acquistando il biglietto "Cambio data", che al costo di 2,50€ dà la possibilità di riprogrammare la data e l'orario di accesso al Museo. È possibile effettuare il cambio data fino al giorno prima della visita, entro e non oltre le ore 18.00, cliccando sul pulsante "richiedi assistenza" sul seguente link [CAMBIO DATA/ORA](#). Nella richiesta dovranno essere allegati i biglietti e indicata la nuova data scelta secondo le disponibilità; in mancanza di queste informazioni non si garantisce il cambio data richiesto. Passata la data per la quale il biglietto è stato acquistato, non è più possibile procedere ad alcuna variazione e/o rimborso

Accesso facilitato per persone con disabilità

Si entra nel museo attraverso la sua piazza intitolata all'artista Alighiero Boetti, questo spazio è a ingresso libero e gratuito negli orari di apertura al pubblico. Vi si accede da Via Guido Reni, 4/A - 8 o da Via Masaccio 6/7.

L'ingresso al museo è a piano strada. Si entra direttamente nella hall dove sono collocati i servizi di:

- biglietteria;
- infopoint;
- caffetteria;
- guardaroba gratuito e armadietti con chiave.

Sono disponibili su richiesta:

- 4 sedie a rotelle due delle quali possono essere prenotate telefonando con almeno un giorno di anticipo al numero [06 3201954](tel:063201954) dal martedì alla domenica, dalle ore 10:00 alle 18:00;
- 1 carrozzina elettrica ad uso dei visitatori con impedita capacità motorie
- 2 bastoni da passeggio con seduta
- 5 ingranditori digitali portatili per persone ipovedenti;
- 10 amplificatori acustici per disturbi acustici come ipocausia (con 20 auricolari)
- I servizi igienici per le persone disabili sono disponibili a tutti i piani del museo.

Tutte le gallerie sono raggiungibili con gli ascensori.

All'esterno del museo sono presenti 2 posti auto dedicati a persone disabili: uno presso l'ingresso in Via Guido Reni, l'altro presso quello in Via Masaccio; l'orario di permanenza consentito è di 2 ore.

L'ingresso è gratuito per la persona con disabilità e il suo accompagnatore.

Il personale di sala è formato per l'accoglienza a persone con disabilità sensoriali.

Il museo è dotato di un percorso accessibile a persone con disabilità visiva e a persone sorde sull'architettura dal titolo MIXT. È possibile prendere in prestito un tablet presso l'infopoint con una App dedicata per esplorare spazi e contenuti di approfondimento oppure fare il percorso articolato in 11 aree senza tablet.

L'Ufficio Public Engagement del MAXXI organizza molte attività rivolte a pubblici con disabilità che è possibile consultare sul sito web del museo. L'Ufficio risponde all'indirizzo e-mail public engagement@fondazionemaxxi.it

Nella biblioteca si trova la Tattiloteca, uno spazio per la consultazione su prenotazione di libri e materiali tattili.

È possibile organizzare visite tattili, laboratori, percorsi narrati e visite in LIS dedicati facendone richiesta.

Sul sito web sotto la sezione "Collezione" si trovano descrizioni delle opere in collezione per persone con disabilità visiva "Collezione da ascoltare" e sorde "Collezioni in LIS".

Informazioni di biglietteria

Tutte le informazioni aggiornate sulle tariffe di biglietteria vigenti sono consultabili sul sito ufficiale del museo al link <https://www.maxxi.art/orari-e-biglietteria/>.

Contatti:

Per informazioni sulla biglietteria e gli orari di apertura/chiusura al pubblico, sulle mostre in corso e sulle iniziative ed eventi collaterali del Museo MAXXI, consultare il sito www.maxxi.art.

Per l'acquisto <https://maxxi.archeoares.it/> .

Per problematiche relative all'acquisto dei biglietti on-line è possibile contattare l'Assistenza Clienti all'indirizzo <https://maxxi.archeoares.it/assistenza/>, o il numero 800266300 dall'Italia e +39 3512428135 per chiamate fuori dall'Italia (lun – dom, ore 10:00 – 19:00).

Per qualsiasi altra informazione, contattare l'infopoint all'indirizzo e-mail infopoint@fondazionemaxxi.it o al numero di telefono 06-3201954 (attivo dal martedì al venerdì, ore 10 – 19; sabato e domenica, ore 9:30 – 19:30).