



CONDIZIONI GENERALI

Il presente regolamento (di seguito, per brevità, il “Regolamento”) è pubblicato sul sito web di Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano (di seguito, per brevità, “VFD”) www.duomomilano.it (di seguito, per brevità, “Sito”) e affisso presso le biglietterie e presso l’insieme del Complesso Monumentale del Duomo di Milano visitabile – ovvero la Cattedrale Duomo di Milano, l’area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, il Museo del Duomo, le Terrazze del Duomo, il Battistero di Santo Stefano, la Chiesa di Santa Maria Annunciata in Camposanto, la Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale – (di seguito, per brevità, il “**Complesso Monumentale**”) e ed è volto a disciplinare la compravendita e l’utilizzo del biglietto di accesso al Complesso Monumentale (di seguito il “**Biglietto**”), le regole di comportamento che andranno osservate nel corso delle visite ed il sistema di prenotazione per i gruppi per l’accesso al Complesso Monumentale.

L’acquisto del Biglietto, ed in ogni caso l’accesso al Complesso Monumentale, comporta l’accettazione incondizionata a tutti gli effetti di legge del Regolamento.

Il Regolamento si compone di quattro sezioni:

- Sezione I: recante norme di carattere generale in merito alle modalità di entrata nel Complesso Monumentale,
- Sezione II: dedicata alle norme di comportamento da tenersi all’interno del Complesso Monumentale,
- Sezione III: dedicata ad ulteriori informazioni generali utili a colui che si accinge alla visita del Complesso Monumentale,
- Sezione IV: dedicata ai gruppi ed alle precise modalità di accesso al Complesso Monumentale loro dedicate.

SEZIONE I

1. Biglietti per il Complesso Monumentale

I Biglietti di entrata al Complesso Monumentale si dividono in due macro tipologie: il Biglietto Ordinario ed il Biglietto “Fast-track” per l’accesso alle Terrazze; fatta eccezione per la Chiesa di Santa Maria Annunciata in Camposanto in cui è consentito esclusivamente partecipare alle funzioni religiose, l’accesso al Complesso Monumentale sarà permesso solo ed esclusivamente da parte dell’acquirente di un Biglietto appartenente alle suddette tipologie (di seguito, il “**Cliente**”) o a fronte della presentazione del Biglietto medesimo, che dovrà essere valido, conservato per tutta la durata della visita e obliterato in uscita, ove previsto.

1. Biglietto ordinario¹:

1. Il Biglietto può essere acquistato attraverso il Sito, presso una delle biglietterie abilitate (di seguito le “**Biglietterie**”), presso il rivenditore autorizzato – Ticketone S.p.A. – oppure attraverso soggetti autorizzati alla vendita da VFD. L’elenco dei soggetti autorizzati è debitamente pubblicato sul sito ufficiale di VFD.
2. Il prezzo del Biglietto corrisponde a quello riportato sullo stesso; il rivenditore potrà applicare eventuali diritti di prevendita e/o commissioni di servizio. In alcun modo VFD sarà da ritenersi responsabile per l’applicazione di tali maggiorazioni. Tutti i prezzi sono esenti da IVA, ad eccezione dei biglietti per la partecipazione a concerti. Ai fini dell’emissione del Biglietto omaggio e di quello ridotto, il Cliente dovrà presentare il documento di identità o il tesserino (d’invalidità, di guida turistica, di accompagnatore turistico o del corpo militare di appartenenza) comprovanti i requisiti necessari, al personale preposto a tale verifica. Il titolare del tesserino deve essere presente al momento del ritiro e dovrà attenersi alle indicazioni e alle modalità operative fornite dal personale presso le Biglietterie. Ogni tesserino dà diritto al ritiro di un solo biglietto omaggio. Le politiche di prezzo per la definizione di categorie omaggio e/o ridotto sono

¹ Biglietto Ordinario: fanno parte della tipologia di Biglietto Ordinario, le seguenti categorie di Biglietto: *i*) Duomo Pass Lift (dà diritto all’ingresso a Duomo, Museo, Terrazze salita in ascensore, Area Archeologica), *ii*) Duomo Pass Stairs (dà diritto all’ingresso a Duomo, Museo, Terrazze salita a piedi, Area Archeologica), *iii*) Culture Pass (dà diritto all’ingresso a Duomo, Museo, Area Archeologica), *iv*) Salita alle Terrazze a piedi, *v*) Salita alle Terrazze in ascensore, *vi*) Duomo, *vii*) Museo, *viii*) Duomo e Area Archeologica, *ix*) Area Archeologica.



definite insindacabilmente da VFD o stipulate mediante apposite convenzioni con Enti e Associazioni.

3. Il pagamento del Biglietto potrà essere effettuato a mezzo bonifico bancario o bancomat o carta di credito tramite il Sito o il sito web del rivenditore autorizzato ed altresì in contanti presso le Biglietterie.
 4. A seconda del canale di acquisto utilizzato, il Biglietto potrà essere emesso nelle seguenti forme:
 - in formato cartaceo, qualora acquistato presso una Biglietteria;
 - in formato elettronico (voucher scaricabile via e-mail, passbook o altri strumenti) se acquistato tramite i canali web del rivenditore autorizzato e/o tramite il Sito con possibilità di acquisto con prevendita.
 5. Il Biglietto, se non obliterato, è valido 3 giorni dalla data selezionata per la visita. I biglietti cumulativi sono validi 3 giorni dalla prima obliterazione e sono validi per un unico accesso ai luoghi inclusi nella tariffa del biglietto stesso.
 6. Il Biglietto non è in alcun modo modificabile né rimborsabile neanche nell'ipotesi in cui il Cliente decida di non visitare il Complesso Monumentale per ragioni personali, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo ragioni organizzative e/o legate ai tempi di attesa.
 7. Si informa che gli orari, i percorsi di visita e gli orari di apertura dei punti vendita potrebbero subire variazioni e/o limitazioni per celebrazioni liturgiche, in seguito a indicazioni delle Autorità di Pubblica Sicurezza, per esigenze organizzative di VFD o in caso di maltempo; in questi casi il Cliente non ha diritto al rimborso del biglietto.
2. Biglietto “Fast-Track” per l’accesso alle Terrazze²:
1. Il Biglietto “Fast Track”, per cui valgono altresì le disposizioni di cui all’art. 1.1., è acquistabile esclusivamente su base stagionale; il calendario del servizio sarà definito ogni anno da VFD e comunicato sul proprio sito ufficiale. Al di fuori della fascia oraria garantita per il servizio, il Cliente può accedere al Complesso Monumentale secondo i consueti orari di apertura seguendo i normali percorsi di ingresso.
 2. Il Biglietto “Fast-Track” dà diritto all’accesso ad una corsia di controlli di sicurezza riservata e consente di raggiungere rapidamente l’ingresso alle Terrazze del Duomo con minori tempi d’attesa rispetto al Cliente che ha acquistato il Biglietto Ordinario, restando inteso che tutti i soggetti sono sottoposti alle stesse regole e procedure di sicurezza.
 3. Il Cliente in possesso del Biglietto “Fast-Track” può noleggiare l’audioguida per la visita del Complesso Monumentale ad una tariffa agevolata ed ha diritto ad uno sconto al Duomo Shop, punto vendita ufficiale del Duomo di Milano (su una selezione di prodotti dedicati), aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.30 in Piazza del Duomo 14/a.

2. Orari di apertura delle Biglietterie

1. Le Biglietterie abilitate alla vendita del Biglietto sono indicate, correlativamente agli orari di apertura, di seguito:
 - la “Biglietteria 1” presso Piazza Duomo 14/A, Sala delle Colonne (apertura sportelli: tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00 e le biglietterie automatiche tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.30),
 - la “Biglietteria 2” presso Palazzo Reale - Piazza del Duomo, 12 all’interno del Museo del Duomo (apertura: tutti i giorni dalle 08.45 alle 18.00, chiusura il mercoledì) e
 - la “Biglietteria Fast-Track” presso Piazza Duomo, lato sud della Cattedrale (apertura stagionale in funzione dell’erogazione del biglietto Fast-Track).
2. Qualora il Biglietto fosse acquistato da terzi non autorizzati alla vendita, o fosse rubato, contraffatto, non leggibile (per cause non imputabili a VFD), copiato o ottenuto in violazione del presente Regolamento, al Cliente sarà inibito l’accesso al Complesso Monumentale ovvero, se già all’interno, sarà condotto all’uscita dal personale incaricato.

² Biglietto Fast Track per l’accesso alle Terrazze: fanno parte della tipologia di Biglietto Fast Track per l’accesso alle Terrazze, le seguenti categorie di Biglietto: *i*) Fast Track Terrazze (dà diritto all’ingresso alle Terrazze in modalità fast track) e *ii*) Fast Track Pass A (dà diritto all’accesso alle Terrazze, al Museo del Duomo e alla Chiesa di San Gottardo in Corte in modalità fast-track oltre che all’ingresso dal portone di facciata estremo sud del Duomo ed all’area archeologica - Battistero di San Giovanni alle Fonti, oltre che al ritiro della mantella-kimono per l’ingresso in Duomo (ritiro presso la Biglietteria dedicata al servizio)).



3. Al fine di conoscere gli orari di apertura, le possibili variazioni delle date, degli orari o altri elementi relativi all'apertura del Complesso Monumentale, il Cliente potrà accedere al Sito o riferirsi al Duomo Info Point (sportello sito in Milano, Piazza Duomo 14/A, tel. 02-72023375). Eventi quali condizioni climatiche avverse, ragioni di sicurezza e di ordine pubblico o altri fattori organizzativi o tecnici non imputabili a VFD potrebbero costringere infatti quest'ultima a variare gli orari di apertura, le modalità di accesso (inclusa la salita e la discesa per e dalle Terrazze), i tempi di permanenza o gli eventi in programmazione presso il Complesso Monumentale. È esclusa ogni responsabilità di VFD in presenza di una di queste situazioni.

SEZIONE II

1. Regole di comportamento

1. Il Cliente, per poter accedere al Complesso Monumentale deve essere vestito in modo decoroso. In particolare, all'interno del Duomo non sono ammessi gli indumenti sbracciati e/o scollati, pantaloncini, minigonne e cappelli.
2. Il Cliente presta il proprio consenso a sommari controlli di sicurezza prima dell'accesso al Complesso Monumentale. I controlli di sicurezza potranno anche essere estesi a borse o altri oggetti personali trasportati dal Cliente. Tali misure preventive vengono disposte esclusivamente dalle Autorità di Pubblica Sicurezza ed effettuate dal personale preposto alla sorveglianza degli accessi e alla sicurezza. In caso di mancato consenso ai controlli di sicurezza, l'ingresso al Complesso Monumentale sarà negato.
3. Il Cliente, per la propria sicurezza, è tenuto a prestare la massima attenzione all'interno del Complesso Monumentale, a rispettare gli avvisi nonché le norme comportamentali esposte. Alcuni punti del Complesso Monumentale, per ragioni storico artistiche, presentano punti scivolosi, ripidi, scoscesi e di difficile percorrenza e non tutte le scale sono dotate di corrimano. VFD non potrà essere ritenuta responsabile delle conseguenze derivanti dalla fruizione di tali zone e/o da eventuali comportamenti imprudenti o neglienti del Cliente.
4. Per accedere e permanere all'interno del Complesso Monumentale, il Cliente deve altresì rispettare la sacralità dei luoghi di preghiera, rispettando il silenzio e non disturbando la tranquillità altrui, anche attivando la modalità silenzioso del cellulare e depositando preventivamente negli appositi spazi, qualora presenti, valige, borse, zaini voluminosi e ombrelli che dovranno essere obbligatoriamente ritirati al termine della visita.
5. Nel Complesso Monumentale non è consentito introdurre, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti oggetti e/o oggetti del medesimo genere e/o della medesima specie:
 - in generale, le armi indicate ai sensi del combinato disposto delle norme del Codice Penale (artt. 585 e 704) e del t.u.l.p.s. (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza) (art.30), della legislazione vigente in materia ed in particolare della legge 18 aprile 1975, n. 110, e successive modificazioni ed integrazioni, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le armi da fuoco e non, quelle giocattolo, e materiale infiammabile etc.;
 - nello specifico, pistole, armi da fuoco, ordigni esplosivi, materiale esplosivo, artifici pirotecnici, fumogeni, torce illuminanti, armi giocattolo, riproduzioni e imitazioni di armi da fuoco che possono essere scambiate per armi vere; armi ad aria compressa o anidride carbonica, come pistole, armi a pallini, carabine e pistole a sfera; pistole lanciarazzi e pistole per starter; archi, balestre e frecce; lancia arpioni e fucili subacquei; fionde e catapulte; dispositivi neutralizzanti, come fucili stordenti, pistole paralizzanti (c.d. teaser) e manganelli a scarica elettrica; strumenti per stordire e sopprimere gli animali; sostanze chimiche, gas e spray capaci di produrre effetti disabilitanti o immobilizzanti, come spray irritanti, gas lacrimogeni, acidi e repellenti per animali; articoli da taglio, quali asce, spade, sciabole, accette e mannaie, piccozze per ghiaccio e rompighiaccio, lame da rasoio, taglierine, coltelli, forbici, ad esclusione di: limette e tronchesine per unghie, piccole forbici, piccole forbici con punta arrotondata, piegaciglia, tutto quanto contenuto ad utilizzo di piccoli beauty case da viaggio per persona, ombrelli invernali ed estivi para sole, bastoni (c.d. stick) allungabili per fotografie; oggetti dotati di una punta acuminata, attrezzature per arti marziali dotate di una punta acuminata o di un'estremità afpripota; caschi o elmetti, nemmeno se trasportati a mano e di qualsiasi tipologia;; puntatori laser; palloncini;



strumenti sonori (tamburi, trombe, strumenti musicali di qualsiasi genere), megafoni ed altri sistemi di emissione o amplificazione del suono; sostanze stupefacenti, veleni, sostanze nocive, materiale infiammabile ad esclusione di prodotti gel igienizzanti ad uso personale, deodoranti di qualsiasi natura o specie in formato da 100 gr./169 ml circa, accendini, profumi nel massimo sino a 100 ml (misura grande), ferma capelli e spille di qualsiasi tipo, vernici o altro materiale imbrattante ad esclusione di strumenti per la scrittura ed il disegno, è vietato consumare cibi e bevande di qualsiasi tipo ad eccezione di farmaci contenuti anche in custodie di vetro;

- animali, nemmeno se di piccola taglia (esclusi i cani guida per ipovedenti e non vedenti);
- striscioni, cartelli, stendardi orizzontali, banderuole, documenti, disegni, materiale stampato o scritto, insegne e simboli contenenti propaganda a dottrine politiche ideologiche, sportive o religiose;

6. Nel Complesso Monumentale è, inoltre, assolutamente vietato/a:

- l'assunzione di qualsiasi comportamento contrario all'ordine pubblico e/o al buon costume (tra cui, ad esempio: fumare, telefonare, prendere il sole sulle Terrazze o sul sagrato, accedere mascherati) e/o che possa generare situazioni di pericolo e/o mettere a rischio in qualsivoglia maniera la sicurezza personale del Cliente o altrui così come le opere d'arte, le strutture architettoniche e archeologiche (tra cui, esporsi oltre i parapetti, arrampicarsi sugli elementi architettonici, lanciare oggetti);
- l'accesso e/o il tentativo di accesso ad aree riservate;
- la vendita di beni da parte di soggetti non autorizzati o in luoghi non autorizzati e la richiesta di denaro o altri beni senza essere autorizzati;
- l'accesso di reporter e giornalisti non autorizzati con apparecchi di registrazione, telecamere e/o macchine fotografiche e/o in ogni caso l'esecuzione da parte del Cliente di ogni forma di ripresa fotografica e/o video in Cattedrale durante le celebrazioni, delle zone riservate ai fedeli, sulle Terrazze, sul sagrato alto, così come la trasmissione e/o registrazione di dati non autorizzata a fini commerciali attraverso telefoni cellulari o altri strumenti;
- effettuare riprese afferenti il Battistero di San Giovanni alle fonti e Santa Tecla e il Battistero di Santo Stefano senza l'autorizzazione della Soprintendenza per i Beni Archeologici;
- a meno di specifico accordo con VFD, la presenza di comparse, testimonial, attori, l'esecuzione di interviste a personaggi pubblici;
- l'accesso in abito da cerimonia (a solo titolo esemplificativo, ma non esaustivo: abito da sposa, frac, tights, ecc.), fatta eccezione per i matrimoni celebrati all'interno della Cattedrale o in occasione di eventi e altre cerimonie con Sacramenti amministrati in Duomo e/o con calzature che presentino una suola di metallo o materiali che possano danneggiare la pavimentazione, così come è sconsigliato accedere con scarpe con il tacco o indossare calzature che non permettano il perfetto camminamento, poiché sono presenti, in alcune zone del Complesso Monumentale, passaggi molto stretti e ripidi;
- l'ingresso e la visita alle Terrazze ai bambini sotto i 12 anni non accompagnati da un adulto (ovvero una persona che abbia compiuto almeno 18 anni);
- l'ingresso alle Terrazze con passeggini e carrozzine che non siano chiusi ed inutilizzati;
- l'ingresso all'interno della vasca battesimale del Battistero di San Giovanni alle Fonti e del Battistero di Santo Stefano alle Fonti e lo stazionamento prolungato sul piano pavimentale originario del Battistero di San Giovanni alle Fonti con sedute, che possono essere posizionate solo nelle aree con nuova pavimentazione in marmo (previa autorizzazione di VFD).

7. Si ricorda al Cliente che per le persone affette da disabilità motoria e/o mentale, l'accesso alle Terrazze è vincolato alla presenza di un accompagnatore. Il Cliente con disabilità motorie che utilizza gli appositi ausili tecnici, può raggiungere le Terrazze, avendo accesso, per ragioni tecniche, esclusivamente alla zona del Retrocoro, limitatamente ai giorni in cui è in funzione l'ascensore sud, mediante quest'ultimo, raggiungibile, nel caso di specie, entrando presso l'entrata in facciata.

8. Si ricorda inoltre che sulle Terrazze del Duomo non sono presenti servizi igienici.

9. Nell'ipotesi in cui il Cliente non dovesse rispettare le "Regole di comportamento" di cui alla presente Sezione II, verrà accompagnato all'uscita del Complesso Monumentale dal personale addetto alla sicurezza. VFD si riserva la possibilità di disporre una multa ai suddetti trasgressori compresa tra €



10,00 (€ dieci/00) ed € 3.000,00 (€ tremila/00) e nelle situazioni ritenute più gravi di interpellare altresì l'Autorità di Pubblica Sicurezza. VFD è sollevata da ogni responsabilità in relazione al mancato rispetto delle norme indicate alla presente sezione.

10. Qualora l'ingresso al Complesso Monumentale venga negato per mancato rispetto delle regole di comportamento, nessun rimborso del Biglietto sarà dovuto al Cliente.

SEZIONE III

1. Sistemi di audioguida, radioguida e microfonaggio (di seguito i "Sistemi")

1. Il Cliente può richiedere Sistemi di supporto alla visita che possono essere noleggiati in loco (ad oggi disponibili in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, russo, cinese, giapponese, coreano e portoghese).
2. I Sistemi devono essere restituiti al termine del loro utilizzo. In caso di smarrimento, manomissione o guasto imputabile agli utilizzatori dei Sistemi, verrà applicata una penale pari ad € 100,00 (€ cento/00).

2. Deposito oggetti di piccole dimensioni (di seguito, l'"Armadietto")

1. Al fine di accedere all'interno del Museo del Duomo è obbligatorio depositare preventivamente valige, borse, zaini voluminosi e ombrelli che dovranno essere obbligatoriamente ritirati al termine della visita, pertanto è previsto un apposito Armadietto per oggetti di piccole dimensioni, ad uso esclusivo del Cliente del Museo.
2. Al fine di utilizzare l'Armadietto per il deposito di oggetti di piccole dimensioni è richiesto al Cliente di firmare un registro con i propri dati e l'orario di ingresso e di versare l'importo cauzionale di € 5,00, a seguito di cui gli verrà consegnata una chiave numerata, che gli sarà restituito a fronte della riconsegna della chiave dell'Armadietto entro il termine di 60 minuti dalla firma del registro.
3. L'utilizzo dell'Armadietto ha una durata massima di 60 minuti – tempo stimato per la visita al Museo, anche in considerazione di esigenze di ordine pubblico – dall'inizio della visita.
4. In caso di mancata riconsegna della chiave dell'Armadietto entro il termine di 60 minuti l'importo di € 5,00 versato dal Cliente sarà trattenuto a titolo di penale. In caso di riconsegna successiva ai 120 minuti verrà applicata un'ulteriore penale di € 2,00 per ogni frazione di 60 minuti.
5. Per ragioni di sicurezza, gli oggetti lasciati oltre l'orario di apertura al pubblico del Museo verranno rimossi e consegnati alle Forze dell'Ordine. L'eventuale intervento delle Forze dell'Ordine sarà valutato nei termini di legge.
6. VFD declina ogni responsabilità in caso di smarrimento, danno o furto degli oggetti riposti negli armadietti.

SEZIONE IV

1. Norme particolari per gruppi turistici, parrocchiali e scolastici (di seguito, per brevità i "Gruppi")

La presente sezione contiene norme che, in aggiunta alle norme delle sezioni precedenti, di carattere generale ed applicabili a chiunque acceda al Complesso Monumentale, sono rivolte a chi intenda presentarsi in Gruppi. Ai fini della presente sezione del Regolamento, si considerano Gruppi, l'insieme di un minimo di 6 ed un massimo di 50 persone (escluso dal conteggio la guida a e/o l'accompagnatore ed i bambini sotto i 6 anni).

1. Prenotazioni obbligatorie (di seguito, per brevità, la "Prenotazione") e possibilità di modificare o cancellare la Prenotazione.
 1. I Gruppi sono tenuti a prenotare la data e la fascia oraria di visita accedendo alla sezione Booking del Sito. Il servizio di Prenotazione on-line offre la possibilità di scegliere il giorno, la fascia oraria e prenotare la tecnologia per la visita al Complesso Monumentale. E' prevista la possibilità di modificare o cancellare la Prenotazione attraverso il sito www.booking.duomomilano.it entro il giorno antecedente la Prenotazione.
 2. Per effettuare la Prenotazione è necessario:
 - registrarsi come utente;
 - essere maggiorenni;
 - dare il proprio consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art.13 GDPR (General Data



Protection Regulation 2016/679);

– accettare espressamente il presente Regolamento.

3. In assenza di Prenotazione tramite il sito www.booking.duomomilano.it, sarà vietato il ritiro di un numero di biglietti superiore alle 10 unità per singola transazione di acquisto. Tale divieto non verrà applicato nei seguenti casi:
 - la richiesta di emissione viene presentata da una guida abilitata/accompagnatore turistico abilitato (qualsiasi provincia italiana) che dovrà esibire il tesserino di riconoscimento;
 - la richiesta è accompagnata da un elenco dei partecipanti mostrato in biglietteria su carta intestata dell'organizzatore;
 - la richiesta è presentata da un ente convenzionato con la Veneranda Fabbrica;
 - ordine prepagato tramite i servizi di assistenza clienti e call center TicketOne, TOSC, e acquisti online tramite portali convenzionati;
 - specifica autorizzazione della Direzione della Veneranda Fabbrica
 4. Solo i Gruppi organizzati dalla VFD hanno accesso prioritario, compatibilmente con le esigenze organizzative del Complesso Monumentale;
 5. I Gruppi prenotati hanno diritto all'ingresso dal varco dedicato, con priorità rispetto agli altri visitatori, esclusivamente per l'accesso contemporaneo dei partecipanti; in caso di accesso differito il diritto di priorità non sarà garantito.
 6. Sarà possibile effettuare le Prenotazione a partire dal centottantesimo giorno (6 mesi) antecedente la data della visita. Non sarà possibile effettuare la Prenotazione online nelle 24 ore precedenti il giorno della visita. Ogni Prenotazione non può superare il numero massimo di 50 persone per accompagnatore/guida.
 7. La Prenotazione ha validità a seguito del termine della procedura guidata. VFD si riserva la facoltà di modificare in qualsiasi momento per esigenze organizzative ed evenienze straordinarie di qualsiasi genere la possibilità di Prenotazione in particolari fasce orarie o di calendario.
 8. La Prenotazione potrà essere soggetta ad annullamento a causa di celebrazioni liturgiche o per altre esigenze straordinarie e organizzative di VFD; tali variazioni saranno comunicate nel più breve tempo possibile dal personale addetto al servizio via e-mail o attraverso i contatti comunicati al momento della Prenotazione.
2. Entrata al Complesso Monumentale:
1. La nuova regolamentazione degli accessi al Complesso Monumentale per i Gruppi si pone l'obiettivo di favorire la migliore fruibilità del Complesso Monumentale da parte di fedeli e clienti, nel rispetto del luogo di culto, ai sensi della quale è previsto che:
 - in Duomo possono accedere i Gruppi composti da minimo 5 e massimo 50 Clienti;
 - alle Terrazze possono accedere i Gruppi composti da minimo 5 e massimo 50 Clienti;
 - nel Grande Museo del Duomo i Gruppi possono essere costituiti da un minimo di 5 a un massimo di 25 clienti. Ogni 15 minuti possono accedere massimo 25 partecipanti;
 - al Battistero di San Giovanni alle Fonti i Gruppi possono essere costituiti da un minimo di 5 a un massimo di 30 Clienti. Ogni 30 minuti possono accedere massimo 30 partecipanti;
 - al Battistero di Santo Stefano i Gruppi possono essere composti da un massimo di 15 partecipanti.
 2. Ai Gruppi non sarà consentita la permanenza nel Complesso Monumentale per un tempo superiore rispetto a quello di seguito indicato o comunicato dal personale preposto all'assistenza alla visita: per il Duomo 120 minuti; per l'area archeologica: 30 minuti; per le Terrazze: 60 minuti; per il Grande Museo del Duomo e la Chiesa San Gottardo in Corte 90 minuti.
 3. Per accedere alla Cattedrale, i Gruppi devono essere dotati degli Sistemi forniti da VFD o di propri Sistemi.
3. Sistemi:
1. I Gruppi organizzati devono essere dotati di Sistemi che è possibile noleggiare attraverso la sezione booking del Sito effettuando la Prenotazione online. I Gruppi dotati di propri Sistemi (consentita solo la tipologia radioguida) possono utilizzarli all'interno della Cattedrale segnalandolo sul Sito nella sezione booking.
 2. I Gruppi privi di una guida o di un accompagnatore possono noleggiare i Sistemi del tipo



- audioguida.
3. Ritiro dei Sistemi:
 - al fine di poter ritirare i Sistemi, è necessario stampare il voucher e la conferma che si riceve una volta conclusa la Prenotazione e presentarli presso il punto di accoglienza Gruppi, collocato presso la Sala delle Colonne, circa 15 minuti prima dell'orario stabilito. Si raccomanda alle guide ed agli accompagnatori di osservare tale anticipo sull'orario previsto onde evitare affollamenti e ritardi in entrata;
 - la comunicazione di un eventuale ritardo non implica comunque alcuna forma di garanzia per quanto riguarda la disponibilità dei Sistemi, in caso di arrivo di altri Gruppi;
 - i Sistemi possono essere ritirati secondo gli orari e le modalità indicati da VFD sul proprio sito ufficiale;
 - in caso di necessità e se disponibili, eventuali Sistemi in più potranno essere ritirati presso il punto di accoglienza Gruppi. Il pagamento potrà essere effettuato contestualmente con rilascio di scontrino fiscale. Non sarà comunque possibile richiedere fattura.
 4. Riconsegna dei Sistemi:
 - i Sistemi andranno restituiti presso il punto accoglienza Gruppi. Per ritardi superiori ai 15 minuti verrà applicata una mora di € 1,00 l'ora con tariffazione anticipata;
 - in caso di smarrimento, manomissione o guasto imputabile agli utilizzatori dei Sistemi, verrà applicata una penale pari a € 100 + IVA se dovuta, da corrispondere presso l'Ufficio Gruppi.
 5. VFD declina ogni responsabilità in caso di uso improprio dei Sistemi forniti.

Per eventuali richieste di assistenza è possibile rivolgersi a Duomo Infopoint, sito presso Sala delle Colonne Piazza Duomo 14/A 20122 Milano, Tel. 02-36169340, Email info@duomomilano.it.

Milano, 4 febbraio 2019

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano