

## CONDIZIONI GENERALI

### 1. Oggetto

- 1.1 Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito, le “CGV”) di Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano, con sede in 20122 Milano, Via C. M. Martini, 1, C.F. e P.IVA 01989950157 (di seguito, “VFD”), rappresentano le condizioni contrattuali che accettate dal cliente (di seguito, singolarmente il “Cliente” e congiuntamente i “Clienti”) in quanto disponibili presso le Biglietterie, come *infra* definite, e pertanto integralmente conoscibili da parte del Cliente, ovvero accettate unitamente all’ordine *online* (di seguito, l’“Ordine”), mediante *click e/o flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, unitamente alla successiva conferma d’ordine trasmessa da VFD al Cliente (di seguito, la “CDO”), disciplineranno il contratto tra VFD ed il Cliente (di seguito, il “Contratto”), relativamente all’acquisto presso le Biglietterie, come *infra* definite, ovvero *online* sul sito [www.duomomilano.it](http://www.duomomilano.it) (di seguito, il “Sito”) delle varie tipologie di biglietti di accesso al complesso monumentale del Duomo di Milano visitabile – ovvero la Cattedrale Duomo di Milano, la Sacrestia Aquilonare, l’area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, il Museo del Duomo di Milano, le Terrazze del Duomo di Milano, il Battistero di Santo Stefano, la Chiesa di Santa Maria Annunciata in Camposanto, la Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, l’Archivio-Biblioteca, e le Cave di Candoglia (di seguito, congiuntamente il “Complesso Monumentale”) – (di seguito, il “Biglietto”), della Milano Duomo Card, venduta da VFD sul Sito (di seguito, la “Duomo Card”), unitamente ai vantaggi da essa attribuiti al Cliente come meglio descritto sul Sito (di seguito, i “Vantaggi”) ed agli eventuali gadget previsti per ciascuna Duomo Card nell’ambito dei Vantaggi (di seguito, i “Gadget”), nonché alle prenotazioni ed all’acquisto sul Sito delle visite guidate per gruppi, anche turistici, parrocchiali e scolastici, sia svolte in presenza sia in modalità virtuale (di seguito, le “Visite Guidate”) (di seguito, il Biglietto, la Duomo Card, i Vantaggi, i Gadget e le Visite Guidate singolarmente il “Servizio” e congiuntamente i “Servizi”).
- 1.2 Il Cliente, con l’accettazione delle presenti CGV, dichiara di aver preso visione, di ben conoscere e di accettare espressamente le “norme di comportamento e regolamento di accesso al complesso monumentale del Duomo di Milano” (di seguito, il “Regolamento”) e le “linee guida di Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano per la prevenzione ed il controllo del Covid – 19” (di seguito, le “Linee Guida”) pubblicate al seguente indirizzo <https://www.duomomilano.it/it/rules/>, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.
- 1.3 VFD si riserva, in ogni momento ed a propria integrale discrezione, il diritto di apportare qualsivoglia modifica e/o variazione a quanto pubblicato nel Sito e/o disponibile presso le Biglietterie, come *infra* definite, al Biglietto, alla Duomo Card, ai Vantaggi, ai Gadget, alle Visite Guidate, al Regolamento ed alle Linee Guida senza alcun obbligo di preavviso. È onere del Cliente consultare quanto oggetto di pubblicazione da parte di VFD al predetto indirizzo <https://www.duomomilano.it/it/rules/> e/o di affissione presso le Biglietterie, come *infra* definite, sia prima di procedere all’acquisto dei Servizi sia prima di accedere al Complesso Monumentale, con espressa manleva di VFD da ogni e qualsivoglia pretesa e/o richiesta, ad ogni titolo, formulata da parte del Cliente.
- 1.4 Il Cliente può acquistare uno o più Servizi, restando espressamente inteso che, fermo quanto previsto al precedente art. 1.1, le clausole specificamente riferite al/ai Servizio/i non oggetto dell’acquisto non troveranno applicazione tra VFD ed il Cliente.
- 1.5 I Servizi vengono prestati da VFD in conformità alle CGV a ciascuno di essi applicabili.

### 2. Descrizione dei Servizi

- 2.1 Ciascuno dei Servizi viene realizzato da VFD in piena conformità alla normativa in materia di vendita a distanza ed in particolare agli articoli 49 e seguenti del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 e successive modifiche e integrazioni).
- 2.2 Ciascuno dei Servizi è riservato esclusivamente agli utenti finali che siano “consumatori” ai sensi dell’articolo 3 del Codice del Consumo. Con il termine “consumatore” si intende qualsiasi persona fisica e/o giuridica che acquista il Biglietto, la Duomo Card, i Vantaggi ed i Gadget, ovvero effettua la prenotazione e l’acquisto delle Visite Guidate secondo le modalità indicate nelle presenti CGV con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale o professionale, eventualmente svolta. Accettando espressamente ed incondizionatamente le presenti CGV, il Cliente dichiara di acquistare il Biglietto e/o la Duomo Card e/o i Vantaggi e/o i Gadget e/o di prenotare ed acquistare le Visite Guidate per scopi diversi dalle suddette finalità e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con VFD, le presenti CGV.
- 2.3 Nel caso in cui l’Ordine venga effettuato sul Sito da parte di un’agenzia e/o altro intermediario del consumatore, questi ultimi si impegnano, per sé ed aventi causa, a far conoscere ed applicare

integralmente le presenti CGV nei confronti del consumatore, manlevando espressamente VFD da ogni e qualsivoglia pretesa venisse formulata dal consumatore, a qualsiasi titolo.

2.4 Per tutti i Servizi, di seguito indicati, su richiesta del Cliente, mediante apposito *flag* sul Sito al momento dell'Ordine oppure mediante email all'indirizzo [vfdamministrazione@duomomilano.it](mailto:vfdamministrazione@duomomilano.it), completata la sottoindicata procedura e verificato il buon fine del pagamento effettuato dal Cliente sul Sito, VFD emetterà la relativa fattura.

2.5 Con riferimento al Biglietto:

- a) VFD prevede due diverse tipologie di Biglietto: il Biglietto ordinario<sup>1</sup> ed il Biglietto “fast-track”<sup>2</sup>, che consente al Cliente di accedere alle Terrazze del Duomo di Milano;
- b) con riferimento a tutte le topologie di Biglietto:
  - i. possono essere acquistate: (1) attraverso il Sito, mediante compilazione da parte del Cliente di un apposito *form* presente sul Sito e mediante il successivo invio dell'Ordine *online* a VFD, salvo buon fine del pagamento, una volta completato l'Ordine, e ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV e delle clausole vessatorie ivi contenute; (2) presso una delle biglietterie abilitate (di seguito, le “**Biglietterie**”); (3) attraverso soggetti autorizzati alla vendita da VFD, indicati nell'elenco pubblicato sul Sito;
  - ii. il prezzo corrisponde a quello riportato sul Biglietto stesso, fermo restando che potranno essere applicati eventuali diritti di prevendita e/o commissioni di servizio. Tutti i prezzi sono esenti da IVA (art. 10 del DPR 633/1972), ad eccezione dei biglietti per la partecipazione a concerti. Ai fini dell'emissione del Biglietto omaggio, convenzionato o 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, avente diritto a convenzione) 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, con esenzione e/o ridotto, sono definite ad insindacabile giudizio di VFD o stipulate mediante apposite convenzioni con Enti e Associazioni;
  - iii. il pagamento del Biglietto potrà essere effettuato a mezzo carta di credito o altro sistema di pagamento elettronico abilitato tramite il Sito o il sito web del rivenditore autorizzato; in contanti e con moneta elettronica (bancomat, carta di credito, altri sistemi abilitati) presso le Biglietterie; a mezzo bonifico bancario per i soggetti contrattualizzati;
  - iv. a seconda del canale di acquisto utilizzato, il Biglietto potrà essere emesso nelle seguenti forme (1) in formato cartaceo, qualora acquistato presso una Biglietteria; (2) in formato elettronico (voucher scaricabile via e-mail o altri strumenti) se acquistato tramite i canali web del rivenditore autorizzato e/o tramite il Sito con possibilità di acquisto con prevendita;
  - v. il Biglietto, se non obliterato, è valido esclusivamente per la data selezionata per la visita. I biglietti cumulativi sono validi esclusivamente per 3 giorni dalla data scelta per la visita e sono validi per un unico accesso ai luoghi inclusi nella tariffa del Biglietto stesso;
  - vi. 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 straordinarie e/o organizzative del Complesso Monumentale e/o di VFD o in caso di maltempo e/o Cause di Forza Maggiore, come *infra* definite; in questi casi il Cliente non ha diritto al rimborso del Biglietto, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
  - vii. le Biglietterie abilitate alla vendita del Biglietto sono di seguito indicate:

---

<sup>1</sup> Biglietto ordinario: fanno parte della tipologia di Biglietto ordinario le seguenti categorie di Biglietto: *i*) Duomo Pass Lift (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, alle Terrazze del Duomo di Milano con salita in ascensore, all'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti), *ii*) Duomo Pass Stairs (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, alle Terrazze del Duomo di Milano con salita a piedi, all'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti), *iii*) Culture Pass (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, all'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti), *iv*) Salita alle Terrazze del Duomo di Milano a piedi, *v*) salita alle Terrazze del Duomo di Milano in ascensore, *vi*) Duomo di Milano, *vii*) Museo del Duomo di Milano, *viii*) Duomo di Milano e area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, *ix*) area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti. VFD si riserva la facoltà di introdurre nuove tipologie di Biglietto e creare pacchetti di biglietti anche su base stagionale o per eventi specifici.

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

- la “Biglietteria 1” e “TVM” (Ticket Vending Machine) presso Piazza Duomo 14/A, Sala delle Colonne;
  - la “Biglietteria 2” e “TVM” (Ticket Vending Machine) presso Palazzo Reale - Piazza del Duomo, 12 all’interno del Museo del Duomo di Milano;
  - la “Biglietteria Fast-Track” presso Piazza Duomo, lato sud della Cattedrale;
- viii. gli orari di apertura delle Biglietterie vengono indicati da VFD sulla pagina dedicata del Sito.
- ix. 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 delle presenti CGV, al Cliente sarà inibito l’accesso al Complesso Monumentale ovvero, se già all’interno, sarà condotto all’uscita dal personale incaricato.
- c) con specifico riferimento al Biglietto “fast track”:
- i. è acquistabile esclusivamente su base stagionale; il calendario del Servizio sarà definito ogni anno da VFD e comunicato sul Sito. 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;
  - ii. dà diritto all’accesso ad una corsia di controlli di sicurezza riservata e consente di raggiungere rapidamente l’ingresso alle Terrazze del Duomo di Milano 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;
  - iii. 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).

## 2.6 Con riferimento alla Duomo Card:

- a) la Duomo Card consiste in una carta fisica oppure digitale, acquistata dal Cliente sul Sito, che attribuisce una serie di Vantaggi, a seguito di Ordine, da effettuare a cura del Cliente sul Sito, salvo buon fine del relativo pagamento, come meglio *infra* chiarito;
- b) l’acquisto è effettuato mediante compilazione, da parte del Cliente, di un apposito *form* presente sul Sito e mediante il successivo invio dell’Ordine *online* a VFD, salvo buon fine del pagamento, che il Cliente si obbliga ad effettuare, mediante carta di credito, una volta completato l’Ordine e ferma restando l’accettazione integrale delle presenti CGV e delle clausole vessatorie ivi contenute;
- c) una volta ricevuto l’Ordine ed il relativo pagamento (salvo buon fine dello stesso), VFD invierà la CDO al Cliente, all’indirizzo e-mail da quest’ultimo fornito durante la compilazione del *form*, recante la descrizione della Duomo Card e dei Vantaggi previsti ed il codice identificativo della Duomo Card, il riepilogo dei costi sostenuti dal Cliente (inerenti in particolare l’acquisto della Duomo Card e le eventuali ulteriori spese di spedizione), le presenti CGV unitamente alle clausole vessatorie ivi previste accettate dal Cliente, l’indicazione delle modalità di spedizione o ritiro presso le Biglietterie della Duomo Card e degli eventuali Gadget, le tempistiche indicative di consegna;
- d) il Contratto si intenderà perfezionato al momento dell’accettazione da parte del Cliente, mediante il doppio *click online* del Contratto e, separatamente, delle specifiche clausole vessatorie nel rispetto degli artt. 1341- 1342 c.c. e mediante il contestuale invio dell’Ordine *online* a VFD, salvo buon fine del pagamento da effettuare sul Sito da parte del Cliente;
- e) eventuali dazi e spese doganali di importazione verranno addebitate al Cliente al momento in cui la Duomo Card acquistata, unitamente al Gadget, raggiungerà il Paese di destinazione indicato dal Cliente. Tali spese saranno a carico del Cliente e potranno variare da Stato a Stato.
- f) relativamente alla spedizione o al ritiro della Duomo Card e del Gadget, *i*) in caso di spedizione della Duomo Card e del Gadget al Cliente, VFD contatterà lo spedizioniere prescelto ed invierà a mezzo e-mail all’indirizzo e-mail fornito dal Cliente al momento della compilazione del *form* sul Sito al Cliente un *link* per tracciare la spedizione, oppure *ii*) in caso di ritiro della Duomo Card e del Gadget, il Cliente dovrà recarsi presso le Biglietterie, nei giorni e negli orari di apertura al pubblico, e procedere con il relativo ritiro;
- g) in caso di spedizione della Duomo Card e del Gadget, VFD non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali ritardi; i tempi di consegna espressi sono indicativi e non sono in alcun modo vincolanti per VFD, la quale si avvale di corrieri, secondo le modalità e tempistiche del vettore incaricato, in ragione della distanza chilometrica, della reperibilità del Cliente e/o di quanto specificato nelle condizioni di trasporto;

- h) la scelta di ricevere la Duomo Card al domicilio viene effettuata nel medesimo *form* in cui si effettua l'Ordine, in una sezione separata. Le eventuali spese di spedizione e di trasporto saranno a carico del Cliente;
- i) in caso di ritiro della Duomo Card e del Gadget, il Cliente si impegna a ritirare la Duomo Card ed il Gadget entro e non oltre il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento da parte del Cliente della CDO, restando espressamente inteso che, decorso il suindicato termine, VFD provvederà a trasmettere, a mezzo e-mail, una comunicazione al Cliente recante espressa indicazione della circostanza che, in assenza di ritiro da parte del Cliente della Duomo Card e del Gadget nei successivi 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di invio della predetta e-mail, il Contratto si intenderà risolto di diritto, senza necessità di ulteriore comunicazione da parte di VFD, e VFD non sarà più obbligata alla consegna della Duomo Card e del Gadget, di cui VFD diverrà l'unica proprietaria, e avrà pieno diritto di trattenere a titolo definitivo il corrispettivo già versato dal Cliente in favore di VFD. In nessun caso il mancato ritiro da parte del Cliente della Duomo Card e del Gadget potrà essere considerato quale esercizio, da parte di quest'ultimo, del proprio diritto di recesso;
- j) il Cliente, in caso di spedizione, riceverà la Duomo Card ed il Gadget accompagnati dal Documento di Trasporto;
- k) la Duomo Card, ivi inclusi i Vantaggi, ha una validità sino al 31 dicembre dell'anno di acquisto della Duomo Card;
- l) il virtual tour del Complesso Monumentale, compreso nella Duomo Card, sarà accessibile *online* da parte del Cliente, mediante inserimento del codice identificativo della Duomo Card inviato al Cliente con la CDO, per una durata di 72 ore.

#### 2.7 Con riferimento alle Visite Guidate:

- a) i gruppi organizzati con la presenza di una guida e/o un accompagnatore e/o un tour leader, che svolga attività di spiegazione ed illustrazione delle attrattive storico, artistiche ed architettoniche del Complesso Monumentale, e muniti di un apposito sistema di microfonaggio (di seguito, i “**Gruppi**”) sono tenuti a prenotare la data e la fascia oraria di visita guidata accedendo all'apposita sezione sul Sito, procedendo direttamente all'acquisto del Biglietto sul Sito, oppure scrivendo all'indirizzo email [didattica@duomomilano.it](mailto:didattica@duomomilano.it) per le Visite Guidate dedicate a gruppi scolastici, gruppi religiosi e gruppi agevolati, nonché Visite Guidate calendarizzate a partenza fissa per bambini e all'indirizzo email [tour@fabbricaservizi.it](mailto:tour@fabbricaservizi.it) o tramite la sezione dedicata del Sito per le Visite Guidate dedicate a turisti singoli o gruppi (di seguito, la “**Prenotazione**”);
- b) la Prenotazione *online* mediante Sito offre la possibilità di scegliere il giorno, la fascia oraria e prenotare la tecnologia per la visita al Complesso Monumentale;
- c) per effettuare la Prenotazione *online* o *offline* è necessario *i*) registrarsi come utente o inviare una richiesta via e-mail di cui al punto b) che precede; *ii*) dare il proprio consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art.13 GDPR (*General Data Protection Regulation* 2016/679); *iii*) accettare espressamente le presenti CGV e le relative clausole vessatorie;
- d) i Gruppi prenotati hanno diritto all'ingresso dal varco dedicato, con priorità rispetto agli altri Clienti, esclusivamente per l'accesso contemporaneo dei partecipanti; in caso di accesso differito il diritto di priorità non sarà garantito, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- e) la Prenotazione ha validità a seguito del termine della procedura guidata sul Sito ovvero in caso di conferma da parte di VFD a mezzo e-mail. VFD si riserva la facoltà di modificare, a proprio insindacabile giudizio, in qualsiasi momento per esigenze organizzative ed evenienze straordinarie di qualsiasi genere la possibilità di Prenotazione in particolari fasce orarie o di calendario, ogni eccezione sin d'ora rimossa.
- f) Con specifico riferimento ai Gruppi organizzati da VFD:
  - i. solo i Gruppi organizzati da VFD hanno accesso prioritario, compatibilmente con le esigenze organizzative di VFD e/o del Complesso Monumentale;
  - ii. si considerano di piccole dimensioni i Gruppi composti da un minimo di 1 ad un massimo di 10 soggetti (escluso dal conteggio la guida e/o l'accompagnatore) (di seguito, i “**Piccoli Gruppi**”);
  - iii. si considerano di grandi dimensioni i Gruppi composti da un minimo di 11 ad un massimo di 50 soggetti (escluso dal conteggio la guida e/o l'accompagnatore) (di seguito, i “**Grandi Gruppi**”);
  - iv. si considerano aventi finalità didattiche i Gruppi composti da un minimo di 6 ad un massimo di 50 soggetti, consistenti in Gruppi scolastici, Gruppi religiosi, Gruppi agevolati (escluso dal conteggio la guida e/o l'accompagnatore) (di seguito, congiuntamente i “**Gruppi Didattici**”);
- g) Con specifico riferimento ai Gruppi organizzati da terzi:

- i. si considerano Gruppi organizzati da terzi i Gruppi composti da un minimo di 6 ad un massimo di 50 soggetti (escluso dal conteggio la guida e/o l'accompagnatore e nel caso di gruppi scolastici e parrocchiali, diversi dai Gruppi Didattici, esclusi 2 accompagnatori ogni 25 partecipanti) (di seguito, i “Gruppi Terzi”);
- ii. in assenza di Prenotazione tramite il Sito, sarà vietato il ritiro presso le Biglietterie di un numero di biglietti superiore alle 10 (dieci) unità per singola transazione di acquisto. Tale divieto non verrà applicato nei seguenti casi: *i)* richiesta di emissione presentata da una guida abilitata/accompagnatore turistico abilitato (qualsiasi provincia italiana) che dovrà esibire il tesserino di riconoscimento; *ii)* richiesta accompagnata da un elenco dei partecipanti mostrato presso le Biglietterie su carta intestata dell'organizzatore; *iii)* richiesta presentata da un ente convenzionato con VFD; *iv)* ordine prepagato tramite i servizi di assistenza clienti di VFD, e acquisti *online* tramite portali convenzionati; *v)* specifica autorizzazione della Direzione di VFD;
- iii. 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;
- h) le Visite Guidate vengono garantite nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo, ricompreso nei 30 minuti successivi all'orario della Prenotazione, le Visite Guidate si concluderanno comunque all'orario stabilito; qualora il ritardo fosse di 30 minuti o superiore all'orario della Prenotazione, le Visite Guidate verranno ritenute annullate;
- i) i Gruppi Terzi dovranno presentarsi al punto di ritrovo comunicato da VFD entro e non oltre 15 minuti prima dell'orario indicato nella Prenotazione; i Grandi Gruppi e i Gruppi Didattici dovranno presentarsi al punto di ritrovo comunicato da VFD entro e non oltre 15 minuti prima dell'orario indicato nella Prenotazione, i Piccoli Gruppi dovranno presentarsi al punto di ritrovo comunicato da VFD entro e non oltre 5 minuti prima dell'orario indicato nella Prenotazione; in caso di ritardo, non potrà essere garantita la partecipazione alle Visite Guidate e verranno trattenute le somme già versate dal Cliente, il quale non avrà diritto ad alcun rimborso o indennizzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- j) in caso di variazione del numero dei partecipanti in difetto, i biglietti delle persone mancanti non saranno rimborsati, ma, saranno validi il giorno indicato nella Prenotazione e per i 2 giorni successivi;
- k) in caso di variazione del numero dei partecipanti in eccesso, il numero corretto di partecipanti dovrà essere comunicato, per i Gruppi Terzi entro e non oltre 24 ore prima del giorno della Prenotazione; per i Piccoli Gruppi entro e non oltre 24 ore prima del giorno della Prenotazione; per i Grandi Gruppi entro e non oltre 72 ore prima del giorno della Prenotazione, all'Ufficio Visite Guidate a mezzo email all'indirizzo [tour@fabbricaservizi.it](mailto:tour@fabbricaservizi.it); per i Gruppi Didattici entro e non oltre 24 ore prima del giorno della Prenotazione, all'Ufficio Servizi Educativi, a mezzo email all'indirizzo [didattica@duomomilano.it](mailto:didattica@duomomilano.it), che potranno approvare o meno la variazione, fermo restando il fatto che la variazione sarà soggetta a relativo adeguamento delle tariffe da corrispondere in anticipo rispetto alla data della visita.
- l) Con riferimento alle Visite Guidate *online*:
  - i. in caso di eventi in modalità *online* non è previsto il rimborso in caso di problemi tecnici o di connessione, non imputabili a VFD;
  - ii. in caso di eventi in modalità *online* è assolutamente vietato registrare, su qualsivoglia supporto l'evento e divulgare, a mezzo di qualsivoglia supposto (fisico e/o digitale) immagini o video tratti dalla partecipazione all'evento.

### **3. Cause di forza maggiore (di seguito, le “Cause di Forza Maggiore”)**

- 3.1 Per Cause di Forza Maggiore si intende il verificarsi di un evento o circostanza che impedisce ad una parte di eseguire uno o più dei suoi obblighi ai sensi del Contratto, se e nella misura in cui la parte colpita dall'impedimento dimostri:
- a) che tale impedimento è al di fuori del suo ragionevole controllo; e
  - b) che non poteva ragionevolmente essere previsto al momento della conclusione del Contratto;
  - c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto ragionevolmente essere evitati o superati dalla parte interessata;
- 3.2 in assenza di prova contraria, si presume che i seguenti eventi subiti da una parte soddisfino le condizioni a) e b) dell'art. 3.1 che precede, mentre tale parte dovrà provare unicamente la sussistenza della condizione c) dell'art. 3.1 che precede:

- guerra (dichiarata o meno), ostilità, invasione, atti di un nemico straniero, estesa mobilitazione militare;
- guerra civile, sommossa, ribellione, rivoluzione, forza militare o usurpazione di potere, insurrezione, atti di terrorismo, sabotaggio o pirateria;
- restrizioni valutarie o agli scambi commerciali, embargo, sanzioni;
- atti dell'autorità, legittimi o illegittimi (ivi inclusi quelli connessi all'epidemia da COVID-19), osservanza di leggi o ordini governativi, norme, espropriazione, confisca di beni, requisizione, nazionalizzazione;
- peste, epidemia e/o pandemia (ivi inclusa quella da COVID-19), catastrofi naturali o eventi naturali estremi;
- esplosione, incendio, distruzione di attrezzature, sospensione prolungata dei trasporti, telecomunicazioni o energia;
- conflitti sociali generalizzati, quali in particolare boicottaggio, sciopero e serrata, sciopero bianco, occupazione di fabbriche ed edifici;
- eventi liturgici o su indicazione delle Autorità di Pubblica sicurezza.

3.3 VFD, in caso di Cause di Forza Maggiore, è esonerata dall'obbligo di adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali e da qualsiasi responsabilità per danni o altro rimedio contrattuale per inadempimento, a partire dal momento in cui l'evento inibisce l'adempimento degli obblighi contrattuali, restando espressamente inteso che, con riferimento alla Prenotazione e/o all'acquisto dei Servizi troverà applicazione quanto previsto nelle presenti CGV.

#### **4. Diritto di recesso – Cancellazione Prenotazione**

##### **4.1 Con riferimento al Biglietto:**

- a) ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. n), del Codice del Consumo, alle transazioni effettuate per il tramite del Sito non è applicabile il diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo. Il Cliente, difatti, prende atto che avendo il Contratto ad oggetto dei prodotti e servizi relativi al tempo libero da fornirsi ad una data o ad un periodo di esecuzione specifici, non si applica il diritto di recesso di cui all'art. 52 del Codice del Consumo;
- b) 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 mero titolo esemplificativo e non esaustivo ragioni organizzative e/o legate ai tempi di attesa.

##### **4.2 Con riferimento alla Duomo Card:**

- a) ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. n), del Codice del Consumo, alle transazioni effettuate per il tramite del Sito non è applicabile il diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. del Codice del Consumo. Il Cliente, difatti, prende atto che avendo il Contratto ad oggetto dei prodotti e servizi relativi al tempo libero da fornirsi ad una data o ad un periodo di esecuzione specifici, non si applica il diritto di recesso di cui all'art. 52 del Codice del Consumo. Inoltre, il Contratto ha ad oggetto un Servizio di cui il Cliente usufruisce al momento dell'acquisto;
- b) ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. o), del Codice del Consumo, il Cliente, con l'inoltro del modulo d'Ordine compilato ed attestante il pagamento del corrispettivo dell'acquisto della Duomo Card, espressamente rinuncia al diritto di recesso di cui agli artt. 52 e ss. dello stesso Codice del Consumo verificandosi l'esecuzione del Contratto a seguito della ricezione da parte del Cliente della CDO e della disponibilità di accesso al contenuto digitale;
- c) non è previsto in alcun caso il rimborso e/o la sostituzione della Duomo Card, del prezzo, delle commissioni di servizio e delle eventuali spese di spedizione, nel caso di rinuncia da parte del Cliente al contenuto della Duomo Card.

##### **4.3 Con riferimento alle Visite organizzate da VFD:**

- a) VFD potrà cancellare, a suo insindacabile giudizio, la Prenotazione per necessità liturgiche, anche straordinarie, interventi urgenti e improrogabili di manutenzione/restauro presso il Complesso Monumentale e/o altre esigenze organizzative di VFD, oltre che a causa di agenti atmosferici e/o Cause di Forza Maggiore, che rendessero impossibile, l'apertura, l'accesso e/o la viabilità del sito oggetto della Prenotazione. In tutti i predetti casi, VFD proporrà al Cliente, alternativamente, di: *i*) riprogrammare la Prenotazione in data da stabilirsi, comunque compresa nei 12 (dodici) mesi successivi alla data della Prenotazione, oppure *ii*) procedere al rimborso del 100% dell'importo complessivo pagato;
- b) con specifico riferimento ai Piccoli Gruppi e alle Visite Guidate calendarizzate a partenza fissa, il Cliente, una volta completata la Prenotazione, potrà cancellare la Prenotazione inviando, nei termini

riportati di seguito, una e-mail all'indirizzo [tour@fabbricaservizi.it](mailto:tour@fabbricaservizi.it), fermo restando che, se la cancellazione avviene: *i*) dalla data di Prenotazione a 4 (quattro) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, verrà rimborsato il 100% dell'importo complessivo pagato; *ii*) nei 3 (tre) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, verrà applicata una penale del 50% e rimborsato il 50% dell'importo complessivo pagato, escluse le commissioni di servizio pari al 6% ove previste; *iii*) nei 2 (due) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, il giorno stesso della visita, o nel caso il gruppo non si presenti, non è previsto alcun rimborso;

- c) con specifico riferimento ai Grandi Gruppi, il Cliente, una volta completata la Prenotazione, potrà cancellare la Prenotazione inviando, nei termini riportati di seguito, una e-mail all'indirizzo [tour@fabbricaservizi.it](mailto:tour@fabbricaservizi.it), fermo restando che, se la cancellazione avviene: *i*) tra la data di pagamento ed i 7 (sette) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, verrà applicata una penale del 15% e rimborsato l'85% dell'importo complessivo pagato, escluse le commissioni di servizio pari al 6% ove previste; *ii*) tra i 6 (sei) ed i 4 (quattro) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, verrà applicata una penale del 50% e rimborsato il 50% dell'importo complessivo pagato, escluse le commissioni di servizio pari al 6% ove previste; *iii*) nei 3 (tre) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, il giorno stesso della visita, o nel caso il gruppo non si presenti, non è previsto alcun rimborso.
- d) Con specifico riferimento ai Gruppi Didattici, il Cliente, una volta completata la Prenotazione, potrà cancellare la Prenotazione inviando, nei termini riportati di seguito, una e-mail all'indirizzo [didattica@duomomilano.it](mailto:didattica@duomomilano.it), fermo restando che, se la cancellazione avviene: *i*) dalla data di Prenotazione a 6 (sei) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, verrà rimborsato il 100% dell'importo complessivo pagato; *ii*) tra i 5 (cinque) giorni e 1 (un) giorno liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione, verrà applicata una penale del 50% e rimborsato il 50% dell'importo complessivo pagato, escluse le commissioni di servizio pari al 6% ove previste; *iii*) nelle 24 (ventiquattro) ore antecedenti la data della Prenotazione, il giorno stesso della visita, o nel caso il gruppo non si presenti, non è previsto alcun rimborso.

## **5. Informazioni e reclami**

- 5.1 Per qualsiasi informazione o reclamo, o per qualsiasi comunicazione relativa alle presenti CGV, all'Ordine e/o al Biglietto, alla Duomo Card, ai Gadget, ai Vantaggi ed alle Visite il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo [info@duomomilano.it](mailto:info@duomomilano.it).

## **6. Legge applicabile**

- 6.1 Le CGV sono rette dalla legge italiana e dovranno essere interpretate secondo la lingua italiana, lingua ufficiale (e prevalente su altre lingue) del Contratto tra VFD e il Cliente.
- 6.2 Per quanto non espressamente indicato nelle presenti CGV trova applicazione il Codice del Consumo e il Codice Civile italiano.
- 6.3 Per qualsiasi controversia in qualsivoglia modo connessa al Contratto concluso tra VFD e il Cliente, secondo le presenti CGV, sarà competente il foro del luogo in cui il Cliente risiede o ha eletto domicilio.

\*\*\*

Milano, 30 novembre 2021

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano

**APPENDICE INTEGRATIVA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI  
VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO  
- VOUCHER PANETTONE CLASSICO, PANETTONE ZAFFERANO, COLOMBA E UOVO DI  
PASQUA -**

Le presente appendice, che costituisce parte integrante e sostanziale delle condizioni generali di vendita (di seguito, le “CGV”) di Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano (di seguito, “VFD”), disponibili presso le biglietterie abilitate (di seguito, le “Biglietterie”) ovvero *online* sul sito *www.duomomilano.it* (di seguito, il “Sito”), ed accettate dal cliente (di seguito, il “Cliente”) mediante l’ordine *online* o presso lo store fisico, secondo le modalità descritte nelle CGV a cui ci si richiama integralmente, è volta a disciplinare le modalità di utilizzo, da parte del Cliente, del coupon (di seguito, il “Voucher”) contenuto all’interno del c.d. Panettone del Duomo di Milano (di seguito, il “Panettone Classico del Duomo”), acquistabile presso il punto vendita Duomo Shop (di seguito, il “Duomo Shop”) ovvero sul Sito nella sezione dedicata al Duomo Shop, e all’interno del c.d. Panettone allo Zafferano (di seguito, il “Panettone Zafferano”), della c.d. Colomba del Duomo di Milano (di seguito, la “Colomba del Duomo”) e dell’Uovo al Cioccolato del Duomo di Milano (di seguito, l’ “Uovo di Pasqua”), acquistabili presso i punti vendita di Unes Maxi S.p.A. ovvero presso il Duomo Shop ovvero sul Sito nella sezione dedicata al Duomo Shop, tutti nati dalla collaborazione tra Viaggiator Goloso e VFD.

**1. Voucher**

- 1.1 Il Cliente, una volta acquistato il Panettone Classico del Duomo ovvero il Panettone Zafferano (di seguito, i “Panettoni”), potrà trovare all’interno degli stessi un Voucher che consente di ottenere, secondo le modalità descritte al punto 1.4 che segue:
- n. 1 (un) biglietto di tipologia “Culture Pass” omaggio (di seguito, il “Biglietto Culture Pass Omaggio”), restando espressamente inteso che il Biglietto Culture Pass Omaggio: (i) è valido per 1 (una) sola persona; (ii) dà diritto ad 1 (un) solo accesso per la vista al Duomo di Milano, all’area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, al Museo del Duomo di Milano ed alla Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale; (iii) ha validità 3 (tre) giorni dalla data scelta per la visita che verrà indicata all’atto della prenotazione secondo le modalità descritte nelle CGV a cui ci si richiama integralmente (di seguito, la “Prenotazione”), ogni eccezione rimossa nei confronti di VFD;
  - uno sconto del 20% utilizzabile esclusivamente per gli acquisti effettuati dal Cliente presso il Duomo Shop ovvero sul Sito nella sezione dedicata al Duomo Shop (di seguito, lo “Sconto”), restando espressamente inteso che lo Sconto non si applica ai prodotti già in saldo e/o scontati, agli importi oggetto delle donazioni, agli importi relativi alle spedizioni ovvero a tutti i prodotti per cui sarà indicato, con qualsivoglia modalità, che lo Sconto non troverà applicazione.
- 1.2 Il Cliente, una volta acquistata la Colomba del Duomo, potrà trovare all’interno della stessa un Voucher che consente di ottenere, secondo le modalità descritte al punto 1.4 che segue, n. 2 (due) biglietti di tipologia “Terrazze – Salita in Ascensore” omaggio (di seguito, il “Biglietto Terrazze Omaggio”), restando espressamente inteso che ciascun Biglietto Terrazze: (i) è valido per 1 (una) sola persona; (ii) dà diritto ad 1 (un) solo accesso per la vista delle Terrazze del Duomo di Milano.
- 1.3 Il Cliente, una volta acquistato l’Uovo di Pasqua, potrà trovare all’interno della stessa un Voucher che consente di ottenere, secondo le modalità descritte al punto 1.4 che segue, n. 1 (uno) Biglietto Terrazze Omaggio, restando espressamente inteso che il Biglietto Terrazze: (i) è valido per 1 (una) sola persona; (ii) dà diritto ad 1 (un) solo accesso per la vista delle Terrazze del Duomo di Milano.
- 1.4 Fermo restando quanto indicato agli artt. 1.1., 1.2 e 1.3 che precedono, i Voucher, che non potranno essere convertiti in denaro, dovranno essere utilizzati dal Cliente secondo le seguenti modalità:
- per ottenere il Biglietto Culture Pass Omaggio e/o il Biglietto Terrazze Omaggio, il Cliente dovrà alternativamente: (i) recarsi personalmente presso le Biglietterie presentando fisicamente l’originale del Voucher, restando espressamente inteso che la mancata presentazione fisica dell’originale del Voucher, per qualsivoglia motivo, ovvero la presentazione di una riproduzione dello stesso, su qualsivoglia formato, fisico e/o digitale, comporterà l’impossibilità per il Cliente di ottenere il Biglietto Culture Pass Omaggio e/o il Biglietto Terrazze Omaggio, ogni eccezione rimossa nei confronti di VFD; (ii) effettuare la Prenotazione sul Sito ed inserire il codice riportato sul Voucher nella sezione dedicata “Hai un Voucher?”;
  - per ottenere lo Sconto, il Cliente dovrà alternativamente: (i) recarsi personalmente presso il Duomo Shop presentando fisicamente l’originale del Voucher, restando espressamente inteso che la mancata presentazione fisica dell’originale del Voucher, per qualsivoglia motivo, ovvero la presentazione di

una riproduzione dello stesso, su qualsivoglia formato, fisico e/o digitale, comporterà l'impossibilità per il Cliente di ottenere lo Sconto, ogni eccezione rimossa nei confronti di VFD; (ii) effettuare l'acquisto sul Sito, nella sezione dedicata al Duomo Shop, ed inserire nella sezione "*Inserisci un codice promozionale*" il codice riportato sul Voucher.

## **2. Periodo di validità e di utilizzo del Voucher**

- 2.1 Il Voucher relativo ai Panettoni potrà essere utilizzato dal Cliente, per le finalità descritte all'art. 1.1 che precede, solamente dal 31 ottobre 2021 al 31 ottobre 2022, restando espressamente inteso che, oltre il termine del 31 ottobre 2022, il Voucher cesserà ogni efficacia e/o possibilità di utilizzo e il Cliente perderà i relativi diritti, ogni eccezione rimossa nei confronti di VFD.
- 2.2 Il Voucher relativo alla Colomba di Pasqua ed il Voucher relativo all'Uovo di Pasqua potranno essere utilizzati dal Cliente, per le finalità descritte agli art. 1.2 e 1.3 che precedono, solamente dal 1 marzo 2022 al 28 febbraio 2023, restando espressamente inteso che, oltre il termine del 28 febbraio 2023, il Voucher cesserà ogni efficacia e/o possibilità di utilizzo e il Cliente perderà i relativi diritti, ogni eccezione rimossa nei confronti di VFD.
- 2.3 VFD è terza ed estranea a qualsivoglia ipotesi di perdita e/o sottrazione del Voucher, restando espressamente inteso che: (i) in tale ipotesi, il Cliente perderà definitivamente i diritti di cui agli art. 1.1, 1.2 e 1.3 che precedono; (ii) il Voucher non è sostituibile né potrà essere rilasciato al Cliente un altro Voucher, ogni eccezione rimossa nei confronti di VFD.

\*\*\*

Restano ferme ed impregiudicate tutte le ulteriori previsioni indicate nelle CGV, restando inteso che la presente appendice non ha alcun effetto novativo delle stesse.

Milano, 1 marzo 2022

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano