

## CLAUSOLE VESSATORIE

Con riferimento alle condizioni generali di vendita (di seguito, le “CGV”), così come integrate dall’appendice relativa al “voucher Panettone Classico del Duomo e Panettone Zafferano” (di seguito, l’“**Appendice Integrativa alle CGV**”), ed alle clausole vessatorie ivi previste (di seguito, le “**Clausole Vessatorie**”) relativamente all’acquisto da parte del cliente (di seguito, il “**Cliente**”) presso una delle biglietterie abilitate (di seguito, le “**Biglietterie**”) 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, 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 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**”) sul Sito (di seguito, la “**Duomo Card**”), unitamente al contenuto digitale relativo alla Duomo Card (di seguito, il “**Contenuto Digitale Duomo Card**”), 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, il Contenuto Digitale Duomo Card, i Vantaggi, i Gadget e le Visite Guidate singolarmente il “**Servizio**” e congiuntamente i “**Servizi**”), il Cliente prende atto ed accetta espressamente che, mediante il *click* nel *box* denominato “Clausole Vessatorie”, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., di aver preso visione delle Clausole Vessatorie, contenute nelle CGV e qui di seguito riportate, di averne compreso integralmente il contenuto e di accettarle specificatamente, ogni eccezione sin d’ora rimossa da parte del Cliente:

- 1.2 (Oggetto): “Fermo quanto indicato al precedente art. 1.1, le presenti CGV disciplinano altresì, con riferimento alla Duomo Card, l’ipotesi di mancata fornitura ovvero difetti di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card rispetto al Contratto, per cui il Cliente, quale consumatore come indicato al successivo art. 2.2, ha diritto ad una garanzia legale ai sensi degli artt. 135 octies – 135 vicies ter del Codice del Consumo, come infra definito, secondo le principali indicazioni fornite al successivo art. 4, con cui VFD fornisce al Cliente un’informazione precisa e corretta in merito (di seguito, la “**Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card**”)”;
- 1.3 (Oggetto): “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”;
- 1.4 (Oggetto): “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 (fermo quanto previsto al successivo art. 4.13 con riferimento al Contenuto Digitale 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”;
- 2.3 (Descrizione dei Servizi): “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”;
- 2.5, lett. b., numeri v., vi. e ix. (Descrizione dei Servizi): “2.5 Con riferimento al Biglietto: [...] b) con riferimento a tutte le tipologie di Biglietto: [...] 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; [...] 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”;*
- 2.6, lett. d), e), g) e i) (Descrizione dei Servizi): “2.6 Con riferimento alla *Duomo Card*: [...] 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 del Prezzo *Duomo Card* 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; [...] 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; [...] 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 Prezzo *Duomo Card* già versato dal Cliente in favore di VFD e il Contenuto Digitale *Duomo Card* sarà inaccessibile. 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 [...]”;
  - 2.7, lett. e), h), i), j), k) e l) (Descrizione dei Servizi): “2.7 Con riferimento alle *Visite Guidate*: [...] d) i Gruppi prenotati hanno diritto all'ingresso dal varco dedicato, con priorità rispetto agli altri Clienti, esclusivamente per l'accesso contemporanei 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; [...] 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 (Garanzia di Conformità Contenuto Digitale Duomo Card): “4.2 Per difetto di conformità si intende il caso in cui il Contenuto Digitale Duomo Card non è conforme al Contratto. La garanzia si applica nei termini di legge al Contenuto Digitale Duomo Card che non è stato fornito alla luce del Contratto ovvero manifesti o presenti difetti di conformità al Contratto nel periodo di tempo durante il quale il Contenuto Digitale Duomo Card deve essere fornito a norma del Contratto, tra cui un'errata integrazione del Contenuto Digitale Duomo Card nell'ambiente digitale del Cliente, esclusivamente nell'ipotesi in cui il Contenuto Digitale Duomo Card venga integrato da VFD o sotto la sua responsabilità ovvero l'errata integrazione del Contenuto Digitale Duomo Card da parte del Cliente derivi da una carenza di istruzioni di integrazione fornite da VFD al Cliente. 4.3 VFD terrà informato il Cliente con cadenza semestrale, degli aggiornamenti disponibili, anche di sicurezza, necessari al fine di mantenere la conformità del Contenuto Digitale Duomo Card al Contratto e si impegna a fornirli al Cliente nel periodo di tempo durante il quale il Contenuto Digitale Duomo Card deve essere fornito a norma del Contratto, restando inteso che VFD non è responsabile del difetto di conformità derivante dalla mancanza dell'aggiornamento pertinente, nel caso in cui, previa adeguata e corretta informazione al Cliente della disponibilità dell'aggiornamento, delle istruzioni di installazione e delle conseguenze della mancata installazione, il Cliente non installi, entro un congruo termine, ovvero installi erroneamente gli aggiornamenti forniti da VFD. 4.4 Non vi è difetto di conformità se, al momento della conclusione del Contratto, il Cliente era stato specificamente informato del fatto che una caratteristica particolare del Contenuto Digitale Duomo Card si discostava dai requisiti oggettivi di conformità previsti dal Codice del Consumo e il Cliente ha espressamente e separatamente accettato tale scostamento al momento della conclusione del Contratto. 4.5 VFD si riserva il diritto di verificare l'effettiva mancata fornitura del Contenuto Digitale Duomo Card ovvero l'effettiva esistenza del difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card al Contratto denunciato dal Cliente. 4.6 In caso di riscontro di un difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card, l'azione diretta a far valere il difetto di conformità si prescrive, in ogni caso, nel termine di 26 (ventisei) mesi dalla dall'ultimo atto di fornitura. 4.8 Si precisa che alla comunicazione deve essere allegata copia della prova di acquisto della Duomo Card (scontrino), pena l'impossibilità di azionare la garanzia legale di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card prevista dal Codice del Consumo. 4.9 In caso di mancata fornitura del Contenuto Digitale Duomo Card, denunciata secondo le suindicate modalità, VFD provvederà ad indicare il termine entro il quale provvederà a fornire il Contenuto Digitale Duomo Card al Cliente; in caso di mancata fornitura da parte di VFD del Contenuto Digitale Duomo Card entro il predetto termine, il Cliente avrà diritto, ai sensi dell'art. 135 septiesdecies del Codice del Consumo, a richiedere la risoluzione del Contratto e il rimborso della parte del Prezzo Duomo Card corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card non è stato conforme al Contratto; il rimborso verrà effettuato entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla comunicazione con cui il Cliente informa VFD della volontà di esercitare il diritto alla risoluzione del Contratto e con la medesima modalità di pagamento utilizzata dal Cliente, salvo che il Cliente, nella comunicazione con cui informa VFD della volontà di esercitare il diritto alla risoluzione del Contratto, indichi una modalità differente per il rimborso. 4.10 In caso di difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card, denunciata secondo le suindicate modalità, VFD provvederà ad offrire al Cliente, ai sensi dell'art. 135 octiesdecies del Codice del Consumo, il ripristino della conformità del Contenuto Digitale Duomo Card, entro un congruo termine e senza addebito di spese, salvo che il rimedio richiesto sia oggettivamente impossibile o imponga a VFD costi eccessivamente sproporzionati, tenuto conto di tutte le circostanze ai sensi dell'art. 135 octiesdecies del Codice del Consumo. 4.11 In alternativa, VFD provvederà ad offrire al Cliente, ai sensi degli artt. art. 135 octiesdecies e 135 noviesdecies del Codice del Consumo, la riduzione del Prezzo Duomo Card, proporzionale alla diminuzione del valore del Contenuto Digitale Duomo Card e per il periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card non è stato conforme al Contratto, ovvero la risoluzione del Contratto, salvo il caso in cui il difetto di

conformità sia di lieve entità, con rimborso della parte del Prezzo Duomo Card corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card non è stato conforme al Contratto; il rimborso verrà effettuato entro 14 (quattordici) giorni decorrenti dalla comunicazione con cui il Cliente informa VFD della volontà di esercitare il diritto alla risoluzione del Contratto e con la medesima modalità di pagamento utilizzata dal Cliente, salvo che il Cliente, nella comunicazione con cui informa VFD della volontà di esercitare il diritto alla risoluzione del Contratto, indichi una modalità differente per il rimborso. 4.12 A fronte della risoluzione del Contratto, VFD avrà diritto di impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del Contenuto Digitale Duomo Card da parte del Cliente, in particolare rendendo il Contenuto Digitale Duomo Card inaccessibile o disattivando il relativo account utente, e il Cliente si impegna, per sé ed aventi causa, a non utilizzare il Contenuto Digitale Duomo Card e a non metterlo a disposizione di terzi. 4.13 VFD ha il diritto di modificare il Contenuto Digitale Duomo Card, oltre a quanto è necessario per mantenere la conformità dello stesso al Contratto, anche nel caso di aggiornamenti dei file ivi contenuti e miglioramento della relativa qualità, senza costi aggiuntivi per il Cliente e informando il Cliente con congruo preavviso circa la modalità e il momento in cui viene effettuata la modifica a mezzo email; il Cliente, qualora tale modifica incida negativamente sull'utilizzo del Contenuto Digitale Duomo Card o sull'accesso allo stesso da parte del Cliente, a meno che tali conseguenze negative siano trascurabili, ha diritto di recedere dal Contratto gratuitamente entro un termine di 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento dell'informazione o, se successivo, dal momento in cui il Contenuto Digitale Duomo Card è stato modificato da VFD, salvo il caso in cui VFD abbia consentito che, senza costi aggiuntivi, il Cliente mantenga il Contenuto Digitale Duomo Card senza modifica, ferma restando la conformità del Contenuto Digitale Duomo Card al Contratto.”

- 5. (Diritto di recesso – Cancellazione Prenotazione): “5.1 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. 5.2 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) resta fermo quanto indicato all’art. 4.13 che precede con riferimento alla modifica da parte di VFD del Contenuto Digitale Duomo Card; d) 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. 5.3 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”;

- 7. (Legge applicabile): “7.1 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. 7.2 Per quanto non espressamente indicato nelle presenti CGV trova applicazione il Codice del Consumo e il Codice Civile italiano. 7.3 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”.

Il Cliente prende altresì atto ed accetta espressamente che, mediante il *click* nel box denominato “Clausole Vessatorie”, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., di aver anche preso visione delle Clausole Vessatorie, contenute nell'Appendice Integrativa alle CGV e qui di seguito riportate, di averne compreso integralmente il contenuto e di accettarle specificatamente, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente:

- 1.1 (Voucher) “Il Cliente, una volta acquistato il Panettone Classico del Duomo ovvero il Panettone Zafferano, potrà trovare all'interno degli stessi un Voucher che consente di ottenere, secondo le modalità descritte al punto 1.2 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 (Voucher) “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 (Voucher) “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”.
- 1.1 1.4 (Voucher) “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: i) 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?”; ii) 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"*

- 2.1 (Periodo di validità e di utilizzo del Voucher) *"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 (Periodo di validità e di utilizzo del Voucher) *"Il Voucher relativo alla Colomba di Pasqua ed il Voucher relativo all'Uovo di Pasqua potranno essere utilizzate 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 (Periodo di validità e di utilizzo del Voucher) *"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".*

\*\*\*

Milano, 26 settembre 2022

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano