

## 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, numero di telefono 02 361691 e e-mail [info@duomomilano.it](mailto:info@duomomilano.it) (di seguito, “VFD”), rappresentano le condizioni contrattuali che, accettate dall’utente (di seguito, singolarmente l’“Utente” e congiuntamente gli “Utenti”), ovvero dai gruppi, descritti agli artt. 2.7 a) i. e 2.7 a) ii., 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, come *infra* definito, e muniti di un apposito sistema di microfonaggio (di seguito, singolarmente il “Gruppo” e congiuntamente i “Gruppi”) (di seguito, l’Utente/gli Utenti e il Gruppo/i Gruppi congiuntamente il “Cliente”) disciplineranno il contratto tra VFD ed il Cliente (di seguito, il “Contratto”), come indicato ai successivi artt. 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5 relativamente a (a) l’acquisto 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”) – nonché della tipologia di biglietto di accesso a Cattedrale Duomo di Milano, Museo del Duomo di Milano e Veneranda Biblioteca Ambrosiana (di seguito, congiuntamente il “Biglietto”) e/o (b) l’acquisto della Milano Duomo Card (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, come *infra* definito, (di seguito, i “Vantaggi”) ed agli eventuali *gadget* previsti per ciascuna Duomo Card nell’ambito dei Vantaggi (di seguito, i “Gadget”) e/o (c) l’acquisto, unitamente al Biglietto, (i) di un’esperienza avanzata di “realtà aumentata”, mediante occhiali multimediali trasparenti di ultima generazione “Moverio” 3D Epson, unitamente ai loro accessori, brevettati a livello internazionale e tecnicamente integrati da una piattaforma software realizzata da ART-GLASS S.r.l. (di seguito “Smartglass”), attraverso la quale viene realizzato un percorso di visita all’interno del Duomo di Milano e dell’area archeologica sottostante che consente al Cliente di conoscere e vivere la storia nonché di scoprire alcuni particolari del Duomo di Milano e dei relativi “oggetti faro” attraverso ricostruzioni in 3D e video in “realtà aumentata”, come meglio *infra* previsto (di seguito, l’“Esperienza di Realtà Aumentata”) ovvero (ii) di un’esperienza interattiva di edutainment, che si svolge presso la Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale attraverso la “realtà virtuale” che consente al Cliente, mediante un visore di “realtà virtuale”, unitamente agli accessori (di seguito, il “Visore Meta Quest 2”), di visitare in digitale e scoprire la storia delle Cave di Candoglia e della lavorazione del marmo, e di avere sessioni multiutente *online* in scenari 3D immersivi con *avatar* e *chat* vocale, il caricamento di *media files*, files 3D inclusi, da parte degli utenti per utilizzarli nelle sessioni, mediante una piattaforma denominata “Virtuademy” realizzata da AnotheReality S.r.l., come meglio *infra* previsto (di seguito, l’“Esperienza di Realtà Virtuale”) e/o (d) la prenotazione e l’acquisto delle visite guidate per i Gruppi, sia svolte in presenza sia in modalità virtuale (di seguito, singolarmente la “Visita Guidata” e congiuntamente le “Visite Guidate”) e/o (e) l’acquisto di un servizio che offre al Cliente, mediante un abbonamento, l’accesso ad una piattaforma, inserendo il Codice di Accesso, come meglio *infra* definito, nell’area riservata del Sito, come meglio *infra* definito, in live streaming di immagini relative allo skyline della città di Milano riprese mediante l’utilizzo di una webcam posizionata sulla Guglia Maggiore del Duomo di Milano, ai piedi della Madonnina, come meglio descritto al successivo art. 2.8 a) (di seguito, il “Servizio Webcam Madonnina”) (di seguito, il Biglietto, la Duomo Card, il Contenuto Digitale Duomo Card, l’Esperienza di Realtà Aumentata, l’Esperienza di Realtà Virtuale, i Vantaggi, i Gadget, le Visite Guidate e il Servizio Webcam Madonnina singolarmente il “Servizio” e congiuntamente i “Servizi”).
- 1.2 Con riferimento al Biglietto, all’Esperienza di Realtà Aumentata e all’Esperienza di Realtà Virtuale, le CGV e le relative clausole vessatorie dovranno essere accettate dal Cliente (i) al momento dell’acquisto presso le Biglietterie, come *infra* definite, in quanto disponibili, e pertanto integralmente conoscibili da parte del Cliente; (ii) *online*, sul sito [www.duomomilano.it](http://www.duomomilano.it) (di seguito, il “Sito”), unitamente all’ordine (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, e, unitamente alla successiva conferma d’ordine trasmessa da VFD al Cliente (di seguito, la “CDO”), costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento.
- 1.3 Con riferimento alla Duomo Card, le CGV e le relative clausole vessatorie dovranno essere accettate dal Cliente *online*, sul Sito, unitamente all’Ordine, mediante *click e/o flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, salvo buon fine del pagamento, e in tal modo si perfezionerà il Contratto come previsto ai sensi dell’art. 2.6 f).
- 1.4 Con riferimento alla Visita Guidata, le CGV e le relative clausole vessatorie dovranno essere accettate dal Gruppo (i) con riferimento ai Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, Gruppi Terzi e Gruppi Calendarizzati a Partenza Fissa, come *infra* definiti, *online*, sul Sito, unitamente all’Ordine, mediante *click e/o flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, e, unitamente alla successiva CDO trasmessa da VFD al Gruppo, costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento; (ii) con riferimento ai Gruppi

Didattici, come *infra* definiti, mediante la doppia sottoscrizione del modulo al fine della presa visione ed integrale accettazione delle CGV e delle relative clausole vessatorie (di seguito, il “**Modulo**”), e, unitamente alla successiva conferma della Prenotazione, come *infra* definita, trasmessa da VFD al Gruppo, costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento.

- 1.5 Con riferimento al Servizio Webcam Madonnina, le CGV e le relative clausole vessatorie dovranno essere accettate dal Cliente, sul Sito, unitamente all’Ordine, che può essere costituito da un abbonamento di 12 mesi o da un abbonamento di 20 minuti, mediante *click e/o flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, salvo buon fine del pagamento, e in tal modo si perfezionerà il Contratto come previsto ai sensi dell’art. 2.8 f).
- 1.6 Fermo quanto indicato al precedente art. 1.1, le presenti CGV disciplinano altresì, con riferimento alla Duomo Card ed al Servizio Webcam Madonnina, l’ipotesi di mancata fornitura ovvero difetti di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina 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, in conformità al Codice del Consumo, come *infra* definito, fornisce al Cliente un’informazione precisa e corretta in merito oltretutto un promemoria al Cliente in merito alla sua esistenza (di seguito, la “**Garanzia Conformità Contenuto Digitale e Servizio Digitale**”).
- 1.7 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, con espressa manleva di VFD per qualsivoglia condotta, anche omissiva, e/o danno, anche alla salute, che dovesse essere cagionato, ad ogni titolo, a cose e/o persone e/o al Complesso Monumentale dal Cliente, ogni eccezione sin d’ora rimossa da parte del Cliente.
- 1.8 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 e al Servizio Webcam Madonnina (fermo quanto previsto al successivo art. 4.13 con riferimento al Contenuto Digitale Duomo Card ed al Servizio Webcam Madonnina), all’Esperienza di Realtà Aumentata, all’Esperienza di Realtà Virtuale, 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.
- 1.9 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.
- 1.10 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 del Codice del Consumo (D. Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 e successive modifiche e integrazioni) (di seguito, il “**Codice del Consumo**”), anche in materia di vendita a distanza disciplinata agli articoli 49 e seguenti.
- 2.2 Ciascuno dei Servizi è riservato esclusivamente agli utenti finali che siano “consumatori” ai sensi dell’articolo 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo. Con il termine “consumatore” si intende qualsiasi persona fisica che acquista il Biglietto, la Duomo Card, il Contenuto Digitale Duomo Card, l’Esperienza di Realtà Aumentata, l’Esperienza di Realtà Virtuale, i Vantaggi, i Gadget ed il Servizio Webcam Madonnina, 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, artigianale 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 il Contenuto Digitale Duomo Card e/o l’Esperienza di Realtà Aumentata e/o l’Esperienza di Realtà Virtuale e/o i Vantaggi e/o i Gadget e/o il Servizio Webcam Madonnina 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 e/o dal rivenditore autorizzato di VFD, il cui elenco è reperibile sul Sito, 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, restando altresì inteso, ogni eccezione sin d’ora rimossa nei confronti di VFD, che, in tal caso, alcun voucher e/o codice sconto, di qualsiasi natura, può essere validamente inserito ed utilizzato da parte dell’agenzia e/o di altro intermediario del consumatore e/o del rivenditore autorizzato di VFD ma solo dal consumatore, persona fisica titolare della carta di credito e/o di altro sistema di pagamento elettronico abilitato utilizzati al momento dell’acquisto, che acquista

direttamente, secondo le modalità previste nelle presenti CGV, il Biglietto – anche unitamente all’Esperienza di Realtà Aumentata e/o all’Esperienza di Realtà Virtuale– ovvero effettuata direttamente, secondo le modalità previste nelle presenti CGV, la Prenotazione, come *infra* definita, della Visita Guidata e per un uso esclusivamente personale del Biglietto – anche unitamente all’Esperienza di Realtà Aumentata e/o all’Esperienza di Realtà Virtuale – e/o della Visita Guidata.

2.4 Per i Servizi, VFD, su richiesta del Cliente, completata la procedura di acquisto e verificato il buon fine del pagamento effettuato dal Cliente, emetterà la relativa fattura, restando inteso che la stessa dovrà essere richiesta dal Cliente:

- presso le Biglietterie, prima di effettuare l’acquisto;
- sul Sito, mediante apposito *flag* al momento dell’Ordine;
- mediante la Prenotazione, come *infra* definita, per i Gruppi Didattici, come *infra* definiti, al momento della compilazione e trasmissione del Modulo.

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>;

b) con riferimento a tutte le tipologie 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; (4) per i Gruppi Didattici, come *infra* definiti, che intendono effettuare la Prenotazione, come *infra* definita, mediante compilazione del Modulo, secondo le modalità di cui al successivo art. 2.7 a) ii. 2., salvo buon fine del pagamento e accettazione integrale delle presenti CGV e delle clausole vessatorie;
- 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 ed i Gruppi Didattici, come *infra* definiti;
- iv. a seconda del canale di acquisto utilizzato, il Biglietto potrà essere emesso nelle seguenti forme (1) in formato cartaceo, qualora acquistato presso una delle Biglietterie; (2) in formato elettronico (voucher scaricabile via e-mail o altri strumenti) se acquistato tramite i canali web del rivenditore autorizzato di VFD e/o tramite il Sito con possibilità di acquisto con prevendita e/o tramite compilazione del Modulo;
- v. il Biglietto, se non obliterato, è valido esclusivamente per la data selezionata per la visita, mentre i biglietti cumulativi sono validi esclusivamente per 3 (tre) giorni, fermo restando quanto previsto al successivo art. ix., dalla data scelta per la visita e sono validi per un unico accesso ai luoghi inclusi nella tariffa del Biglietto stesso;
- vi. fermo quanto indicato all’art. v. che precede, il Cliente ha la facoltà di modificare la data di visita selezionata con l’acquisto del Biglietto (di seguito, il “**Cambio Data**”), restando inteso che il Cambio Data può essere

<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 ed alla Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale e alle mostre, se previste), *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, *x*) Duomo di Milano e Museo del Duomo di Milano, *xi*) Duomo di Milano, Museo del Duomo di Milano e Veneranda Biblioteca Ambrosiana. 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”: fanno parte della tipologia di Biglietto “fast track” 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 il varco dedicato all’accesso alle Terrazze del Duomo di Milano).

esclusivamente richiesto (i) entro e non oltre 3 (tre) mesi successivi alla data d'acquisto del Biglietto, (ii) fino a 1 (uno) giorno lavorativo antecedente la data selezionata per la visita al momento dell'acquisto del Biglietto, (iii) dal Cliente che ha provveduto ad acquistare il Biglietto e (iv) per l'intero contenuto e per tutti i soggetti indicati nel Biglietto, restando inteso che in violazione di ed oltre tali termini non potrà essere effettuato il Cambio Data;

vii. il Cambio Data avverrà secondo le seguenti modalità:

1. il Cliente trasmetterà la richiesta del Cambio Data a VFD, nei termini di cui al precedente art. vi., a mezzo e-mail al seguente indirizzo [info@duomomilano.it](mailto:info@duomomilano.it) oppure compilando il *form online* al seguente *link* <https://ticket.duomomilano.it/contattaci/>;
2. entro 15 (quindici) giorni VFD trasmetterà al Cliente una comunicazione, al medesimo indirizzo e-mail da cui ha ricevuto la richiesta di Cambio Data, con cui potrà alternativamente: (a) accettare la richiesta di Cambio Data, fermo quanto indicato al successivo art. viii. 1.; (b) declinare la richiesta di Cambio Data proponendo, ove possibile, una nuova soluzione al Cliente per la data indicata dallo stesso nell'ambito del Cambio Data (di seguito, la “**Nuova Soluzione Biglietto**”), restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte del Cliente della predetta comunicazione all'indirizzo e-mail ricevuto da VFD, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD;
3. nell'ipotesi descritta alla lettera (a) del punto 2. che precede, il Cliente non potrà più richiedere a VFD un nuovo Cambio Data, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente;
4. nell'ipotesi descritta alla lettera (b) del punto 2. che precede, il Cliente, entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione di VFD, dovrà trasmettere a VFD una comunicazione a mezzo e-mail recante, alternativamente:
  - accettazione della Nuova Soluzione Biglietto, fermo quanto indicato al successivo art. viii. 2.; in tal caso trova applicazione quanto descritto al punto 3. che precede;
  - proposta di una nuova data per il Cambio Data, nel rispetto dei termini di cui al precedente art. vi.; in tal caso troverà applicazione la disciplina descritta al presente art. vii., fermo restando il rispetto dei termini indicati all'art. vi. che precede,

restando inteso che in caso di mancato invio della comunicazione da parte del Cliente, per qualsivoglia motivo, entro il suindicato termine, il Biglietto originariamente acquistato resterà valido esclusivamente nella data selezionata con l'acquisto del Biglietto e non potrà essere effettuato il Cambio Data, con espressa esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito, ad ogni titolo, e rinuncia da parte del Cliente ad avanzare ogni e qualsivoglia pretesa e/o richiesta, ad ogni titolo (quale a mero titolo esemplificativo e non esaustivo a titolo di risarcimento e/o rimborso), con riferimento al Biglietto anche nel caso in cui la data selezionata al momento dell'acquisto del Biglietto risulti essere già decorsa;

viii. fermo restando l'esatto adempimento di tutte le attività descritte agli artt. vi. e vii. che precedono, nei termini ivi previsti:

1. il Cambio Data, avendo ad oggetto la medesima tipologia di Biglietto, sarà gratuito, restando inteso che nel caso in cui, al momento del Cambio Data, VFD abbia pubblicato un nuovo tariffario che comporti un aumento del prezzo della medesima tipologia di Biglietto, VFD non formulerà alcuna richiesta d'integrazione del prezzo corrisposto dal Cliente al momento dell'acquisto del Biglietto;
2. la Nuova Soluzione Biglietto, avendo ad oggetto una differente tipologia di Biglietto, sarà a pagamento. In tal caso (a) laddove il prezzo inerente alla differente tipologia di Biglietto oggetto della Nuova Soluzione Biglietto sia superiore rispetto al prezzo del Biglietto oggetto dell'acquisto effettuato, il Cliente dovrà provvedere contestualmente all'inoltro della comunicazione di accettazione della Nuova Soluzione Biglietto, di cui all'art. vii. 4. che precede, a corrispondere a favore di VFD a mezzo carta di credito o in cassa il giorno della visita la differenza del prezzo, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento, per qualsivoglia motivo, l'acquisto della Nuova Soluzione Biglietto non si intenderà perfezionato e rimarrà pertanto valido esclusivamente il Biglietto nella data indicata al momento dell'acquisto, ogni eccezione sin d'ora rimossa dal Cliente, con espressa esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito, ad ogni titolo, e rinuncia da parte del Cliente ad avanzare ogni e qualsivoglia pretesa e/o richiesta, ad ogni titolo (quale a mero titolo esemplificativo e non esaustivo a titolo di risarcimento e/o rimborso), con riferimento al Biglietto anche nel caso in cui la data selezionata al momento dell'acquisto del Biglietto risulti essere già decorsa; (b) laddove il prezzo inerente alla differente tipologia di Biglietto oggetto della Nuova Soluzione Biglietto sia inferiore rispetto al prezzo del Biglietto oggetto dell'acquisto effettuato, VFD avrà pieno diritto a trattenere definitivamente l'integrale prezzo del Biglietto, corrisposto dal Cliente al momento dell'acquisto, rinunciando sin d'ora espressamente il Cliente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito;

ix. il Cliente è tenuto a presentarsi al varco di ingresso indicato sul Biglietto per iniziare i controlli di sicurezza. Per i Duomo Pass l'orario scelto si riferisce all'ingresso della salita alle Terrazze del Duomo di Milano; per

i biglietti Culture Pass, Duomo di Milano e Museo del Duomo di Milano, Duomo di Milano, Museo del Duomo di Milano e Veneranda Biblioteca Ambrosiana si riferisce all'ingresso alla Cattedrale; qualora il Cliente si presenti fuori dall'orario indicato, con una tolleranza di 30 minuti -prima/dopo- fermo restando gli orari di apertura del Complesso Monumentale al pubblico, l'ingresso potrà essere negato, ad integrale discrezione del personale in servizio di VFD, in ragione di esigenze organizzative, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

- x. gli orari, i percorsi di visita e gli orari di apertura dei punti vendita potrebbero subire variazioni, ritardi 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;
  - xi. le Biglietterie abilitate alla vendita del Biglietto sono di seguito indicate:
    - 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 Gruppi” presso la struttura temporanea posta all'interno della Cesata del Duomo di Milano, lato sud;
  - xii. gli orari di apertura delle Biglietterie vengono indicati da VFD sulla pagina dedicata del Sito;
  - xiii. 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, fermo quanto previsto all'art. ix. che precede;
  - 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;
- d) con specifico riferimento al Biglietto “Duomo + Museo + Veneranda Biblioteca Ambrosiana”:
- i. è acquistabile esclusivamente presso le Biglietterie gestite da VFD e/o sul Sito;
  - ii. dà diritto all'accesso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano e alla Veneranda Biblioteca Ambrosiana, sita in Milano, Piazza Pio XI, 2, chiusa il mercoledì.

## 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 il Contenuto Digitale Duomo Card e una serie di Vantaggi e Gadget (di seguito, congiuntamente il “**Prezzo Duomo Card**”), a seguito di Ordine, da effettuare a cura del Cliente sul Sito, salvo buon fine del relativo pagamento del Prezzo Duomo Card, come meglio *infra* chiarito;
- b) in relazione alla funzionalità del Contenuto Digitale Duomo Card, le principali caratteristiche funzionali e tecniche sono indicate ai seguenti link <https://www.duomomilano.it/it/infopage/milano-duomo-card/159/> e <https://www.duomomilano.it/it/infopage/un-nuovo-tour-3d-alla-scoperta-del-duomo-di-milano/175/>. Si segnala che non sussistono particolari restrizioni tecniche e/o geografiche nell'utilizzo del Contenuto Digitale Duomo Card, fermo restando la necessità della sussistenza e del buon funzionamento della connessione internet che rimane in capo al Cliente;
- c) in relazione alla compatibilità ed alla interoperabilità del Contenuto Digitale Duomo Card, per quanto è a conoscenza di VFD, si segnala che il Contenuto Digitale Duomo Card è in grado di funzionare sullo stesso pc e/o tablet e/o smartphone senza determinare conflitti software e/o hardware con altri contenuti digitali similari e/o senza determinare alcuna perdita di funzionalità sia per il Contenuto Digitale Duomo Card sia per i contenuti digitali similari; in relazione alla interoperabilità del Contenuto Digitale Duomo Card, si segnala che il Contenuto Digitale Duomo Card è in grado di funzionare su pc e/o tablet e/o smartphone differenti senza determinare conflitti software e/o hardware;
- d) 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 del Prezzo Duomo Card, 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;
- e) una volta ricevuto l'Ordine ed il relativo pagamento del Prezzo Duomo Card (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, dei Vantaggi e dei Gadget previsti ed il codice identificativo della Duomo Card (comprendente quello relativo al Contenuto Digitale 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 della Duomo Card e degli eventuali Gadget, le tempistiche indicative di consegna, la conferma del previo consenso e accettazione da parte del Cliente della perdita del diritto di recesso di cui all'art. 5.3 b);

- f) 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;
- g) eventuali dazi e spese doganali di importazione verranno addebitate al Cliente al momento in cui la Duomo Card acquistata, unitamente ai Gadget, raggiungerà il Paese di destinazione indicato dal Cliente. Tali spese saranno a carico del Cliente e potranno variare da Stato a Stato;
- h) relativamente alla spedizione della Duomo Card e dei Gadget, 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;
- i) in caso di spedizione della Duomo Card e dei 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;
- j) le informazioni inerenti la spedizione della Duomo Card e dei Gadget vengono fornite 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;
- k) il Cliente, in caso di spedizione, riceverà la Duomo Card ed i Gadget accompagnati dal Documento di Trasporto;
- l) la Duomo Card, ivi inclusi il Contenuto Digitale Duomo Card ed i Vantaggi, ha una validità sino al 31 dicembre dell'anno di acquisto della Duomo Card;
- m) fermo quanto previsto alla lettera l) che precede, il *virtual tour* del Complesso Monumentale, compreso nel Contenuto Digitale Duomo Card, sarà accessibile *online* da parte del Cliente, mediante inserimento del codice identificativo del Contenuto Digitale Duomo Card inviato al Cliente con la CDO, per una durata di 72 (settantadue) ore.

## 2.7 Con riferimento alle Visite Guidate:

- a) I Gruppi sono tenuti a prenotare la data e la fascia oraria di Visita GUIDATA (di seguito, la "**Prenotazione**") che potrà essere effettuata secondo le modalità *infra* descritte:
  - i. con riferimento ai Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, Gruppi Calendarizzati a Partenza Fissa e Gruppi Terzi, come *infra* definiti:
    - 1. per quanto concerne i Gruppi organizzati da VFD: (I) solo i Gruppi organizzati da VFD, con esclusione dei Gruppi Didattici, come *infra* definiti, hanno accesso prioritario, compatibilmente con le esigenze organizzative di VFD e/o del Complesso Monumentale; (II) si considerano "Piccoli Gruppi" i Gruppi di visitatori composti da un minimo di 1 ad un massimo di 10 soggetti (escluso dal conteggio la guida) (di seguito, i "**Piccoli Gruppi**"); (III) si considerano "Grandi Gruppi" i Gruppi di visitatori composti da un minimo di 11 ad un massimo di 25 soggetti (escluso dal conteggio la guida e/o l'accompagnatore) (di seguito, i "**Grandi Gruppi**"); (IV) si considerano "Gruppi Calendarizzati a Partenza Fissa" i Gruppi composti da visitatori che prenotano singolarmente la partecipazione a una Visita GUIDATA la cui data di effettuazione e l'orario di partenza sono stati preventivamente definiti da VFD attraverso un calendario pubblicato sul Sito; tali Gruppi possono essere formati al massimo da 30 soggetti (di seguito, i "**Gruppi Calendarizzati a Partenza Fissa**");
    - 2. per quanto concerne i Gruppi organizzati da terzi: (I) si considerano tali 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, come *infra* definiti, 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 la Prenotazione a partire dal centottantesimo giorno (6 mesi) antecedente la data della Visita GUIDATA. Non sarà possibile effettuare la Prenotazione *online* nelle 24 ore precedenti il giorno della

- Visita GUIDATA. Ogni Prenotazione non può superare il numero massimo di 50 persone per accompagnatore/guida;
3. la Prenotazione potrà essere effettuata esclusivamente *online*, accedendo all'apposita sezione sul Sito e procedendo direttamente sul Sito mediante compilazione del *form* presente sul Sito, con la possibilità di scegliere il giorno, la fascia oraria e prenotare la tecnologia per la visita al Complesso Monumentale, previa *i*) accettazione del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 GDPR (*General Data Protection Regulation* 2016/679); *ii*) accettazione espressa delle presenti CGV e delle relative clausole vessatorie secondo le modalità di cui all'art. 1.4 (*i*) che precede;
  4. la Prenotazione ha validità a seguito del termine della procedura guidata sul Sito, salvo buon fine del pagamento ed il ricevimento della CDO. 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;
  5. i Grandi Gruppi ed i Gruppi Calendarizzati a Partenza Fissa 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 Partecipante, come *infra* definito, il quale non avrà diritto ad alcun rimborso o indennizzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
  6. in caso di variazione del numero dei Partecipanti, come *infra* definiti, in difetto, il Biglietto dei Partecipanti, come *infra* definiti, mancanti non sarà rimborsato, ma sarà valido il giorno indicato nella Prenotazione e per i 2 giorni successivi;
  7. in caso di variazione del numero dei Partecipanti, come *infra* definiti, in eccesso, il numero corretto di Partecipanti, come *infra* definiti, dovrà essere comunicato, per i Piccoli Gruppi e/o per i Grandi Gruppi entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e consecutivi prima del giorno della Prenotazione, all'Ufficio Visite Guidate a mezzo email all'indirizzo [tour@fabbricaservizi.it](mailto:tour@fabbricaservizi.it), che potrà 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 GUIDATA;
  8. con riferimento ai Gruppi Calendarizzati a Partenza Fissa si segnala che il numero minimo di soggetti ai fini della corretta formazione del Gruppo è determinato ad insindacabile giudizio di VFD di volta in volta alla luce delle esigenze organizzative di VFD e/o del Complesso Monumentale, ogni eccezione sin d'ora rimossa nei confronti di VFD; in caso di mancato raggiungimento del numero minimo determinato come sopra indicato, a discrezione di ciascun soggetto, troverà applicazione la disciplina del Cambio Prenotazione, come *infra* definito, ovvero, in alternativa, il Contratto si risolverà di diritto e, conseguentemente, la Prenotazione verrà annullata e l'importo corrisposto al momento della Prenotazione da parte del singolo soggetto verrà restituito da VFD mediante accredito del medesimo importo sulla carta di credito utilizzata al momento della Prenotazione;
- ii. con riferimento ai Gruppi Didattici, come *infra* definiti:
1. si considerano "Gruppi Didattici" i Gruppi di visitatori aventi finalità didattiche ed in particolare i Gruppi scolastici, religiosi, parrocchiali e agevolati composti da un minimo di 6 ad un massimo di 30 soggetti (escluso dal conteggio la guida e/o l'accompagnatore) (di seguito, singolarmente il "**Gruppo Didattico**" e congiuntamente i "**Gruppi Didattici**");
  2. la Prenotazione potrà essere effettuata esclusivamente secondo le seguenti modalità: (i) invio da parte del Gruppo Didattico di una richiesta di Prenotazione della Visita GUIDATA all'indirizzo email [didattica@duomomilano.it](mailto:didattica@duomomilano.it) in caso di gruppo scolastico e all'indirizzo email [artefede@duomomilano.it](mailto:artefede@duomomilano.it) in caso di gruppo religioso (di seguito, la "**Richiesta**"); (ii) una volta ricevuta la Richiesta, VFD trasmetterà, al medesimo indirizzo e-mail da cui ha ricevuto la Richiesta, il Modulo, restando inteso che in caso di mancato inoltro del Modulo da parte di VFD, la Richiesta si intenderà negata; (iii) una volta ricevuto il Modulo, il Gruppo Didattico dovrà procedere alla integrale compilazione del Modulo, secondo le modalità previste nel Modulo, esprimendo contestualmente il consenso al trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 GDPR (*General Data Protection Regulation* 2016/679) e dichiarando di aver integralmente letto, compreso e accettato le CGV, le Linee Guida, il Regolamento e le clausole vessatorie secondo le modalità previste nel Modulo, ed alla trasmissione del Modulo compilato a VFD almeno 10 (dieci) giorni lavorativi antecedenti la data della Visita GUIDATA; (iv) una volta ricevuto il Modulo compilato, VFD provvederà a trasmettere al Gruppo Didattico, al medesimo indirizzo e-mail da cui ha ricevuto il Modulo compilato, la conferma della Prenotazione e del prezzo complessivo che dovrà essere corrisposto, restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte del Gruppo Didattico della predetta comunicazione all'indirizzo e-mail ricevuto da VFD, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD; (v) una volta ricevuta la conferma della Prenotazione, e comunque almeno 7 (sette) giorni lavorativi prima della data oggetto della conferma della Prenotazione da parte di VFD, il Gruppo Didattico dovrà procedere ad effettuare il pagamento a mezzo bonifico bancario, con invio di copia della contabile del

bonifico all'indirizzo email *didattica@duomomilano.it* in caso di gruppo scolastico e all'indirizzo email *artefede@duomomilano.it* in caso di gruppo religioso, mentre gli enti pubblici che richiedono fattura elettronica con emissione del CIG procederanno ad effettuare il pagamento secondo le modalità indicate in fattura, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento, per qualsivoglia motivo, il Contratto si risolverà di diritto e la Prenotazione sarà conseguentemente annullata;

3. la Prenotazione ha validità a fronte dell'inoltro della conferma della Prenotazione da parte di VFD di cui al punto 2. (iv) che precede, fermo il buon fine del pagamento. 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;
  4. i Gruppi Didattici dovranno presentarsi al punto di ritrovo comunicato da VFD entro e non oltre 15 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 Partecipante, come *infra* definito, il quale non avrà diritto ad alcun rimborso o indennizzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
  5. in caso di variazione del numero dei Partecipanti, come *infra* definiti, in difetto, il Biglietto dei Partecipanti, come *infra* definiti, mancanti non sarà rimborsato, ma sarà valido il giorno indicato nella Prenotazione e per i 2 giorni successivi;
  6. in caso di variazione del numero dei partecipanti in eccesso per i Gruppi Didattici, il numero corretto di Partecipanti, come *infra* definiti, dovrà essere comunicato, entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi e consecutivi prima del giorno della Prenotazione, all'Ufficio Servizi Educativi, a mezzo email all'indirizzo *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;
- b) i Gruppi prenotati hanno diritto all'ingresso dal varco dedicato, con priorità rispetto agli Utenti, esclusivamente per l'accesso contemporaneo dei Partecipanti, come *infra* definiti; in caso di accesso differito il diritto di priorità non sarà garantito, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- c) 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, fermo restando il diritto di VFD di trattenere l'importo corrisposto dal Gruppo al momento della Prenotazione, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- d) fermo quanto indicato alla lett. a) che precede, il Gruppo, ad eccezione dei Gruppi Terzi, ha la facoltà di modificare la data e la fascia oraria della Visita GUIDATA selezionata al momento della Prenotazione (di seguito, il "**Cambio Prenotazione**"), restando inteso che il Cambio Prenotazione può essere esclusivamente effettuato (i) entro e non oltre 3 (tre) mesi successivi alla data di Prenotazione, (ii) fino a 2 (due) giorni lavorativi e consecutivi antecedenti alla data selezionata al momento della Prenotazione, (iii) dal Gruppo che ha provveduto ad effettuare la Prenotazione e (iv) per l'intero contenuto e per tutti i partecipanti al Gruppo oggetto della Prenotazione restando inteso che in violazione di ed oltre tali termini non potrà essere effettuato il Cambio Prenotazione;
- e) il Cambio Prenotazione avverrà secondo le seguenti modalità:
1. il Gruppo trasmetterà la richiesta del Cambio Prenotazione a VFD, nei termini di cui alla precedente lett. d) allo stesso indirizzo email da cui ha ricevuto la CDO e/o la conferma di Prenotazione;
  2. entro 15 (quindici) giorni VFD trasmetterà al Gruppo una comunicazione, al medesimo indirizzo e-mail da cui ha ricevuto la richiesta di Cambio Prenotazione, con cui potrà alternativamente: (a) accettare la richiesta di Cambio Prenotazione, fermo quanto indicato alla successiva lett. f) 1.; (b) declinare la richiesta di Cambio Prenotazione proponendo, ove possibile, una nuova soluzione al Gruppo per la data indicata dallo stesso nell'ambito del Cambio Prenotazione (di seguito, la "**Nuova Soluzione Prenotazione**"), restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte del Gruppo della predetta comunicazione all'indirizzo e-mail ricevuto da VFD, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD;
  3. nell'ipotesi descritta alla lettera (a) del punto 2. che precede, il Gruppo non potrà più richiedere a VFD un nuovo Cambio Prenotazione, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Gruppo;
  4. nell'ipotesi descritta alla lettera (b) del punto 2. che precede, il Gruppo, entro e non oltre 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione di VFD, dovrà trasmettere a VFD una comunicazione a mezzo e-mail recante, alternativamente:
    - accettazione della Nuova Soluzione Prenotazione, fermo quanto indicato alla successiva lett. f) 2.; in tal caso trova applicazione quanto descritto al punto 3. che precede;
    - proposta di una nuova data per il Cambio Prenotazione, nel rispetto dei termini di cui alla precedente lett. d); in tal caso troverà applicazione la disciplina descritta alla presente lett. e), fermo restando il rispetto dei termini indicati alla lett. d) che precede,



restando inteso che in caso di mancato invio della comunicazione da parte del Gruppo, per qualsivoglia motivo, entro il suindicato termine, la Visita GUIDATA originariamente prenotata resterà valida esclusivamente nella data e nella fascia oraria selezionata al momento della Prenotazione e non potrà essere effettuato il Cambio Prenotazione, con espressa esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito, ad ogni titolo, e rinuncia da parte del Gruppo ad avanzare ogni e qualsivoglia pretesa e/o richiesta, ad ogni titolo (quale a mero titolo esemplificativo e non esaustivo a titolo di risarcimento e/o rimborso), con riferimento alla Prenotazione anche nel caso in cui la data e l'orario selezionati per la Visita GUIDATA risultino essere già decorsi;

- f) fermo restando l'esatto adempimento di tutte le attività descritte alle lettere d) ed e) che precedono, nei termini ivi previsti nonché nel rispetto dei seguenti termini:
1. il Cambio Prenotazione, avendo ad oggetto la medesima tipologia di Visita GUIDATA, sarà gratuito;
  2. la Nuova Soluzione Prenotazione, avendo ad oggetto una differente tipologia di Visita GUIDATA che comporta un prezzo superiore alla tipologia di Visita GUIDATA oggetto della Prenotazione, sarà a pagamento. In tal caso, il Gruppo, contestualmente all'inoltro della comunicazione di accettazione della Nuova Soluzione Prenotazione, di cui alla lett. e) 4. che precede, dovrà corrispondere a favore di VFD secondo le stesse modalità di pagamento utilizzate per la Prenotazione della Visita GUIDATA la differenza del prezzo, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento, per qualsivoglia motivo, la prenotazione della Nuova Soluzione Prenotazione non si intenderà perfezionata e rimarrà pertanto valida esclusivamente la Visita GUIDATA nella data e nella fascia oraria indicata al momento della Prenotazione, ogni eccezione sin d'ora rimossa dal Gruppo, con espressa esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito, ad ogni titolo, e rinuncia da parte del Gruppo ad avanzare ogni e qualsivoglia pretesa e/o richiesta, ad ogni titolo (quale a mero titolo esemplificativo e non esaustivo a titolo di risarcimento e/o rimborso), con riferimento alla Prenotazione anche nel caso in cui la data e l'orario selezionati per la Visita GUIDATA risultino essere già decorsi;
- g) durante le Visite GUIDATE, ciascun soggetto partecipante ai Gruppi (di seguito, congiuntamente i **"Partecipanti"** e singolarmente il **"Partecipante"**) può gratuitamente usufruire di un'audioguida di cortesia (di seguito, l'**"Audioguida di Cortesia"**), previa consegna al personale incaricato da VFD di un documento di identità (di seguito, il **"Documento"**), che verrà restituito successivamente al Partecipante al termine della Visita GUIDATA ed a fronte della integrale riconsegna della Audioguida di Cortesia, fermo quanto previsto alle lettere h) e i) che seguono, qualora: (a) il Partecipante sia in ritardo rispetto all'orario di inizio della Visita GUIDATA; (b) il Partecipante non sia in grado di correttamente seguire e/o comprendere la spiegazione della guida e/o dell'accompagnatore e/o del *tour leader* durante la Visita GUIDATA, accettando sin d'ora il Partecipante che, nel caso di omessa, integrale ovvero parziale, consegna del Documento, alcuna Audioguida di Cortesia potrà essere consegnata dal personale incaricato da VFD al Partecipante, ogni eccezione, a qualsivoglia titolo, sin d'ora rimossa nei confronti di VFD; resta inteso che ogni Cliente ha la facoltà di usufruire di un'Audioguida di Cortesia, previa consegna al personale incaricato da VFD del Documento, che verrà restituito successivamente al Cliente al termine della Visita GUIDATA ed a fronte della integrale riconsegna della Audioguida di Cortesia, fermo quanto previsto alle lettere h) e i) che seguono, nel caso di Prenotazione di una Visita GUIDATA in una lingua diversa rispetto a quella correttamente compresa e parlata, accettando sin d'ora il Cliente che, nel caso di omessa, integrale ovvero parziale, consegna del Documento, alcuna Audioguida di Cortesia potrà essere consegnata dal personale incaricato da VFD al Cliente, ogni eccezione, a qualsivoglia titolo, sin d'ora rimossa nei confronti di VFD;
- h) l'Audioguida di Cortesia deve essere restituita al termine della Visita GUIDATA al personale incaricato da VFD. In caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura, anche parziale, imputabili al Partecipante e/o al Cliente che ha utilizzato l'Audioguida di Cortesia, verrà applicata una penale pari ad € 200,00 (euro duecento/00), mentre in caso di danneggiamento, anche parziale, dello schermo dell'Audioguida di Cortesia, imputabile al Partecipante e/o al Cliente che ha utilizzato l'Audioguida di Cortesia, verrà applicata una penale pari ad € 80,00 (euro ottanta/00), da corrispondersi secondo le modalità con le quali è stata effettuata la Prenotazione, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Partecipante e/o del Cliente e con espressa rinuncia del Partecipante e/o del Cliente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito;
- i) con specifico riferimento ai Gruppi scolastici, che fanno parte dei Gruppi Didattici, VFD, per alcune specifiche Visite GUIDATE, potrà fornire a ciascun Partecipante un Tablet da utilizzare nel corso della specifica Visita GUIDATA, che deve essere restituito al termine della Visita GUIDATA al personale incaricato da VFD. In caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione, guasto, anche parziali, imputabili al Partecipante, verrà applicata una penale pari ad € 150,00 (euro centocinquanta/00) da corrispondersi secondo le modalità con le quali è stata effettuata la Prenotazione, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Partecipante e con espressa rinuncia del Partecipante ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito;
- j) 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 supporto (fisico e/o digitale) immagini o video tratti dalla partecipazione all'evento.

## 2.8 Con riferimento al Servizio Webcam Madonna:

- a) consiste in un servizio acquistabile dal Cliente esclusivamente sul Sito, singolarmente oppure in combinazione con gli altri Servizi, che permette al Cliente, mediante un abbonamento per un periodo di 12 mesi oppure di 20 minuti, come *infra* meglio chiarito, a seconda della scelta e del pagamento del relativo prezzo dal Cliente (di seguito, congiuntamente il “**Prezzo Servizio Webcam Madonna**”), di accedere ad una piattaforma, mediante l’inserimento del Codice di Accesso, come meglio *infra* definito, nell’area riservata del Sito, e di visualizzare in live streaming le immagini di una webcam installata sulla Guglia Maggiore del Duomo di Milano, ai piedi della Madonna, la quale riprende lo skyline della città di Milano, 24/7;
- b) in relazione alla funzionalità del Servizio Webcam Madonna, le principali caratteristiche sono indicate al seguente link <https://www.duomomilano.it/it/article/2023/03/22/una-webcam-dalla-madonnina-del-duomo-di-milano/596/>. Si segnala che non sussistono particolari restrizioni tecniche e/o geografiche nell’utilizzo del Servizio Webcam Madonna, fermo restando la necessità della sussistenza e del buon funzionamento della connessione internet che rimane in capo al Cliente;
- c) in relazione alla compatibilità ed alla interoperabilità del Servizio Webcam Madonna, per quanto è a conoscenza di VFD si segnala che il Servizio Webcam Madonna è in grado di funzionare sullo stesso pc e/o tablet e/o smartphone senza determinare conflitti software e/o hardware con altri servizi digitali simili e/o senza determinare alcuna perdita di funzionalità sia per il Servizio Webcam Madonna sia per i servizi digitali simili; in relazione alla interoperabilità del Servizio Webcam Madonna, si segnala che il Servizio Webcam Madonna è in grado di funzionare su pc e/o tablet e/o smartphone differenti senza determinare conflitti software e/o hardware;
- d) 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 del Prezzo Servizio Webcam Madonna, che il Cliente si obbliga ad effettuare integralmente, anche nel caso di indicazione e scelta da parte del Cliente dell’abbonamento valido per 12 mesi, mediante sistema di pagamento elettronico indicato sul Sito, una volta completato l’Ordine e ferma restando l’accettazione integrale delle presenti CGV e delle clausole vessatorie ivi contenute;
- e) una volta ricevuto l’Ordine ed il relativo pagamento del Prezzo Servizio Webcam Madonna (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 delle modalità di accesso al Servizio Webcam Madonna, il codice univoco di accesso (di seguito, il “**Codice di Accesso**”), il riepilogo dei costi sostenuti dal Cliente (inerenti in particolare l’acquisto del Servizio Webcam Madonna), le presenti CGV unitamente alle clausole vessatorie ivi previste accettate dal Cliente;
- f) 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;
- g) saranno integralmente a carico del Cliente tutte le spese connesse all’utilizzo del Servizio Webcam Madonna posto che il Prezzo Servizio Webcam Madonna riguarda solamente l’accesso al Servizio Webcam Madonna, mentre a titolo esemplificativo ma non esaustivo i costi relativi alla linea internet e/o telefonica e/o esposti da parte dell’emittente del metodo di pagamento scelto dal Cliente ed indicato sul Sito e/o altri eventuali costi di comunicazione e/o accesso saranno addebitati separatamente al Cliente da parte del/i proprio/propri gestore/i, con esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito;
- h) il Codice di Accesso al Servizio Webcam Madonna ha una validità che varia a seconda della tipologia di opzione scelta in fase di acquisto del Servizio Webcam Madonna, vale a dire i) singolo utilizzo valido esclusivamente per una durata massima e continuativa di 20 minuti decorrenti dall’inserimento del Codice di Accesso da parte del Cliente nell’area riservata del Sito e per 1 (un) solo dispositivo (tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo pc, tablet e/o smartphone); ii) abbonamento per più utilizzi valido esclusivamente per una durata massima di 365 giorni decorrenti dall’inserimento del Codice di Accesso nell’area riservata del Sito e per 1 (un) solo dispositivo (tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo pc, tablet e/o smartphone);
- i) fermo quanto previsto alla lett. h) che precede, il Codice di Accesso, qualora non utilizzato immediatamente dal Cliente per esclusivo fatto e/o colpa del Cliente, resterà valido per una durata massima di 8 (otto) mesi dopo l’acquisto. Decorso tale termine, anche in caso di non utilizzo dal Cliente per esclusivo fatto e/o colpa del Cliente, il Codice di Accesso si intenderà scaduto, salvo il diritto di VFD di trattenere definitivamente ed integralmente il Prezzo Servizio Webcam Madonna corrisposto dal Cliente, ogni eccezione rimossa da parte del Cliente e con espressa rinuncia del Cliente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito;
- j) una volta ricevuto il Codice di Accesso a mezzo email da VFD, il Cliente (i) dovrà mantenerlo al sicuro, (ii) non potrà cederlo e/o dividerlo e/o renderlo in altro modo accessibile ad altri, essendo strettamente personale e

(iii) potrà utilizzarlo su un solo dispositivo alla volta (tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo pc, tablet e/o smartphone);

- k) è responsabilità del Cliente garantire il possesso e la manutenzione del dispositivo (tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo pc, tablet e/o smartphone) e/o di qualsivoglia strumento utilizzato/i per l'accesso al Servizio Webcam Madonnina;
- l) è assolutamente vietato copiare e/o registrare e/o memorizzare, su qualsivoglia supporto, le immagini video relative al Servizio Webcam Madonnina e/o comunque tutto o parte del Servizio Webcam Madonnina nonché divulgare, a mezzo di qualsivoglia supporto (fisico e/o digitale), le immagini video relative al Servizio Webcam Madonnina e/o comunque tutto o parte il Servizio Webcam Madonnina, così come dirottare, ricondividere, ritrasmettere, acquisire in *streaming* o in altro modo distribuire tutto o parte del Servizio Webcam Madonnina ad altri; resta inteso che in caso di violazione, sarà addebitata al Cliente una penale di € 5.000,00 (€ cinquemila/00) ogni eccezione fin d'ora rimossa, che dovrà essere corrisposta a mezzo bonifico bancario alle coordinate che verranno comunicate da VFD;
- m) il Cliente prende atto del fatto che il Servizio Webcam Madonnina, essendo legato al corretto funzionamento di una webcam installata sulla Guglia Maggiore del Duomo di Milano, ai piedi della Madonnina, viene fornito nello stato in cui attualmente si trova, senza ulteriori garanzie rispetto a quanto indicato al successivo art. 4, e pertanto VFD non è responsabile, a qualsivoglia titolo, verso il Cliente, ogni eccezione fin d'ora rimossa, in caso di totale ovvero parziale ritardo e/o cattivo funzionamento e/o sospensione e/o interruzione e/o indisponibilità nell'erogazione del Servizio Webcam Madonnina determinati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da Cause di Forza Maggiore, come *infra* definite, manomissione o interventi, anche illeciti, ad opera di terzi sugli apparecchi del Cliente; errata utilizzazione del Servizio Webcam Madonnina da parte del Cliente; malfunzionamento e/o configurazioni errate degli apparecchi utilizzati dal Cliente; insufficienza di banda o mancanza di adeguata velocità del servizio di accesso, così come da fatti non imputabili a VFD e/o dall'inadempimento da parte del Cliente al rispetto degli obblighi a suo carico previsti dalle CGV e dal Contratto;
- n) la qualità della trasmissione delle immagini del Servizio Webcam Madonnina potrà variare da pc a pc e da dispositivo a dispositivo e potrà dipendere da una molteplicità di circostanze, tra cui a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, il luogo in cui si trova il Cliente e la velocità della connessione internet.

#### 2.9 Con riferimento all'Esperienza di Realtà Aumentata:

- a) può essere acquistata, unitamente al Biglietto quale Servizio aggiuntivo: (1) attraverso il Sito, mediante compilazione da parte del Cliente, durante l'acquisto del Biglietto, di un ulteriore ed apposito *form* presente sul Sito relativo all'Esperienza di Realtà Aumentata e mediante il successivo invio dell'Ordine complessivo *online* a VFD, salvo buon fine dell'intero pagamento, una volta completato l'Ordine, e ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute e delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Aumentata; (2) presso una delle Biglietterie, ferma restando l'accettazione delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute come indicato all'art. 1.2 (i) nonché delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Aumentata disponibili presso le Biglietterie e, pertanto, integralmente conoscibili da parte del Cliente;
- b) al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata, secondo le modalità di cui alla lett. a) che precede, il Cliente dovrà indicare, nell'ambito della fascia oraria selezionata con riferimento al Biglietto, anche la fascia oraria con riferimento all'Esperienza di Realtà Aumentata, tra quelle che risultano disponibili, fermo restando che (i) il Cliente deve presentarsi al punto in cui potrà noleggiare gli Smartglass, situato nel banco dedicato all'interno del Duomo di Milano, con 10 minuti di anticipo rispetto all'orario iniziale della fascia oraria selezionata, durante il quale il personale incaricato da VFD potrà svolgere le attività di cui alla lettera e) che segue; (ii) il noleggio degli Smartglass e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata vengono garantiti nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo, ricompreso nei 15 minuti successivi all'orario indicato al momento dell'acquisto, il noleggio degli Smartglass e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata si concluderanno comunque all'orario stabilito, come meglio *infra* chiarito; qualora il ritardo fosse di 15 minuti o superiore all'orario indicato al momento dell'acquisto, il noleggio degli Smartglass e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata verranno ritenuti annullati, fermo restando il diritto di VFD di trattenere l'importo corrisposto dal Cliente al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata, ogni eccezione sin d'ora rimossa; (iii) nel caso in cui il Cliente, durante l'Esperienza di Realtà Aumentata, volesse e/o avesse necessità di interrompere l'Esperienza di Realtà Aumentata, il noleggio degli Smartglass e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata si concluderanno comunque all'orario stabilito, restando inteso che il Cliente rinuncia sin d'ora ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, quale a titolo esemplificativo, anche di rimborso, a qualsivoglia titolo, in merito all'Esperienza di Realtà Aumentata;
- c) il noleggio degli Smartglass e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata possono essere effettuati dal Cliente solamente previa consegna al personale incaricato da VFD del Documento, che verrà restituito successivamente al Cliente al termine dell'Esperienza della Realtà Aumentata ed a fronte della integrale riconsegna degli Smartglass, fermo quanto previsto alla lettera d) che segue;
- d) gli Smartglass devono essere restituiti al termine dell'Esperienza di Realtà Aumentata al personale incaricato da VFD. In caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura, anche parziale, imputabili al Cliente

che ha utilizzato lo Smartglass, verrà applicata una penale pari ad € 550,00 (euro cinquecentocinquanta/00), mentre in caso di ritardo nella consegna oltre 10 minuti dal termine dell'Esperienza di Realtà Aumentata verrà applicata una penale pari ad € 10,00 (€ dieci/00), da corrispondersi secondo le modalità con le quali è stata acquistata l'Esperienza di Realtà Aumentata, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente e con espressa rinuncia del Cliente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito;

- e) l'Esperienza di Realtà Aumentata ha una durata complessiva di 60 minuti, compresi gli spostamenti da un punto all'altro del percorso, e si struttura attraverso un percorso in n. 12 tappe e in 4 lingue (italiana, inglese, tedesca e spagnola) che il Cliente può svolgere in piena autonomia guidato dagli Smartglass attraverso indicazioni che vengono fornite sia attraverso audio che attraverso video, fermo restando che al momento del noleggio degli Smartglass, il personale incaricato da VFD (i) provvede alla igienizzazione degli Smartglass ed alla scelta delle opzioni di visita (impostazione della lingua e profilo utente); (ii) mostra un video esplicativo in relazione all'utilizzo degli Smartglass e allo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata, sempre disponibile durante l'Esperienza di Realtà Aumentata, e consegna al Cliente una piantina anche consultabile in formato elettronico sul proprio Smartphone, rappresentanti il percorso relativo all'Esperienza di Realtà Aumentata, con l'indicazione anche visiva delle varie tappe e le avvertenze tecniche e di salute nell'utilizzo degli Smartglass e nello svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata che il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, si impegna espressamente a rispettare, manlevando espressamente VFD da ogni e qualsivoglia danno che dovesse derivare al Cliente e/o a terzi e/o al Duomo di Milano a fronte del mancato rispetto da parte del Cliente delle avvertenze; (iii) fornisce ogni informazione utile al Cliente in relazione agli Smartglass ed all'Esperienza di Realtà Aumentata;
- f) l'utilizzo degli Smartglass e dell'Esperienza di Realtà Aumentata da parte del Cliente è soggetto a precise prescrizioni in relazione all'età, alle condizioni fisiche o di salute e deve avvenire con adeguata prudenza e cautela da parte del Cliente e, in ogni caso, in modo da evitare l'esposizione a rischi e/o situazioni di pericolo per il Cliente e/o terzi e/o il Duomo di Milano. Il Cliente deve rispettare le comuni regole di prudenza e in particolare deve attenersi alle prescrizioni generali previste nelle presenti CGV, nei documenti informativi consegnati al Cliente dal personale incaricato da VFD e/o nei video esplicativi mostrati al Cliente dal personale incaricato da VFD, nei cartelli e/o totem informativi posti presso le Biglietterie e all'interno del Duomo di Milano. Il Cliente inoltre deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni circa l'uso degli Smartglass, come da istruzioni impartite dal personale incaricato da VFD e/o rappresentate nei video esplicativi mostrati al Cliente e/o nei documenti informativi consegnati al Cliente e/o nei cartelli e/o totem informativi posti presso le Biglietterie e all'interno del Duomo di Milano;
- g) il Cliente deve astenersi dall'accedere all'Esperienza di Realtà Aumentata nel caso in cui le caratteristiche della stessa Esperienza di Realtà Aumentata, così come descritte dal personale incaricato da VFD e/o come evidenziato nelle presenti CGV e/o nei documenti informativi consegnati al Cliente dal personale incaricato da VFD e/o nei video esplicativi mostrati al Cliente dal personale incaricato da VFD e/o nei cartelli e/o totem informativi posti presso le Biglietterie e all'interno del Duomo di Milano, siano ritenute dal Cliente stesso non adeguate alle proprie caratteristiche personali e fisiche;
- h) il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, dichiara espressamente (i) di mantenere indenne e manlevare VFD da ogni e qualsivoglia danno e/o pregiudizio, cagionato a se stesso e/o a terzi e/o al Duomo di Milano, correlato, direttamente e/o indirettamente, all'utilizzo illegittimo e/o comunque improprio degli Smartglass messi a disposizione nell'ambito dell'Esperienza di Realtà Aumentata e, in generale, dell'Esperienza di Realtà Aumentata; (ii) di essere consapevole che l'utilizzo degli Smartglass e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che gli Smartglass e l'Esperienza di Realtà Aumentata comportano un'esperienza di rilevante sollecitazione, anche emotiva e sensoriale; (iv) di essere consapevole che, al momento dell'utilizzo degli Smartglass e di svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata, non devono sussistere condizioni fisiche e/o psichiche e/o emotive che possano rendere pericolosa, impedire o anche solo sconsigliare la fruizione degli Smartglass e/o dell'Esperienza di Realtà Aumentata, quali a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, lo stato di gravidanza, un handicap permanente ovvero temporaneo, l'assunzione di sostanze stupefacenti e/o alcool e/o medicinali, la presenza di patologie quali fotosensibilità, fotofobia, claustrofobia, labirintite, vertigini, problemi cardiovascolari, ipertensione, cardiopatia, presenza di bypass e/o pacemaker, epilessia, disturbi psicotici, di qualsivoglia genere e/o natura; (v) di essere consapevole che l'utilizzo degli Smartglass e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata possono comportare problematiche, anche temporanee, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo nausea e/o vertigine e/o capogiri, rinunciando sin d'ora ad avanzare ogni pretesa, a qualsivoglia titolo, nei confronti di VFD;
- i) l'accesso all'Esperienza di Realtà Aumentata è consentito al Cliente che sia maggiorenne ovvero minorenni di età non inferiore ai 12 anni; in quest'ultimo caso è necessaria la sottoscrizione in originale, da parte del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del tutore, di apposita liberatoria, anche in relazione a quanto previsto alle lettere f), g) e h) che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del noleggio degli Smartglass al personale incaricato da VFD, della liberatoria in originale unitamente al proprio Documento, nel caso in cui il soggetto minorenni sia accompagnato dal soggetto esercente la

responsabilità genitoriale ovvero dal tutore, ovvero della liberatoria in originale, cui dovrà essere allegata copia del Documento del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del tutore, e del Documento del soggetto adulto che accompagna il soggetto minorenni che non sia il soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero il tutore. Resta inteso che il soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero il tutore e/o il soggetto accompagnatore risponderanno di ogni e qualsivoglia danno causato dai predetti soggetti minorenni;

- j) il Cliente, durante l'Esperienza di Realtà Aumentata, si impegna a comunicare tempestivamente al personale incaricato da VFD eventuali malfunzionamenti e/o problemi nell'utilizzo degli Smartglass, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nello Smartglass non è imputabile a fatto e/o colpa del Cliente, impedisce definitivamente lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata e non vi sono altri Smartglass disponibili, il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per l'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata, fermo restando il rispetto della procedura di cui al successivo art. 6;
- k) si applicano all'Esperienza di Realtà Aumentata, *mutatis mutandis*, le clausole previste per il Biglietto di cui all'art. 2.5 b) ii., iii., iv., v., vi., vii., viii., ix., x., xiii., c) i. e d) i. che precedono.

#### 2.10 Con riferimento all'Esperienza di Realtà Virtuale:

- a) può essere acquistata, unitamente al Biglietto quale Servizio aggiuntivo: (1) attraverso il Sito, mediante compilazione da parte del Cliente, durante l'acquisto del Biglietto, di un ulteriore ed apposito *form* presente sul Sito relativo all'Esperienza di Realtà Virtuale e mediante il successivo invio dell'Ordine complessivo *online* a VFD, salvo buon fine dell'intero pagamento, una volta completato l'Ordine, e ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute e delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Virtuale; (2) presso una delle Biglietterie, ferma restando l'accettazione delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute come indicato all'art. 1.2 (i) nonché delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Virtuale disponibili presso le Biglietterie e, pertanto, integralmente conoscibili da parte del Cliente;
- b) al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Virtuale, secondo le modalità di cui alla lett. a) che precede, il Cliente dovrà indicare, nell'ambito della fascia oraria selezionata con riferimento al Biglietto, anche la fascia oraria con riferimento all'Esperienza di Realtà Virtuale, tra quelle che risultano disponibili, fermo restando che (i) il Cliente deve presentarsi presso l'ingresso del Museo del Duomo di Milano con 20 minuti di anticipo rispetto all'orario iniziale della fascia oraria selezionata, così da arrivare al punto in cui potrà noleggiare il Visore Meta Quest 2, situato all'interno della Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, con 10 minuti di anticipo, durante i quali il personale incaricato da VFD potrà svolgere le attività di cui alla lettera e) che segue; (ii) il noleggio del Visore Meta Quest 2 e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale vengono garantiti nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo il noleggio del Visore Meta Quest 2 e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale verranno ritenuti annullati, fermo restando il diritto di VFD di trattenere l'importo corrisposto dal Cliente al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Virtuale, ogni eccezione sin d'ora rimossa; (iii) nel caso in cui il Cliente, durante l'Esperienza di Realtà Virtuale, volesse e/o avesse necessità di interrompere l'Esperienza di Realtà Virtuale, il noleggio del Visore Meta Quest 2 e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale si concluderanno comunque all'orario stabilito, restando inteso che il Cliente rinuncia sin d'ora ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, quale a titolo esemplificativo, anche di rimborso, a qualsivoglia titolo, in merito all'Esperienza di Realtà Virtuale;
- c) il Visore Meta Quest 2, una volta terminata l'Esperienza di Realtà Virtuale, verrà ritirato dal personale incaricato da VFD;
- d) l'Esperienza di Realtà Virtuale ha una durata complessiva di 10 minuti e si struttura e si svolge, per ciascun Cliente, all'interno di una delle 5 aree appositamente identificate all'interno della Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, sviluppandosi in una prima fase esplorativa, dove il Cliente può visionare una rappresentazione in 3D digitale della Cava di Candoglia, leggendo informazioni, ascoltando audio informativi e potendo "raccolgere" piccoli oggetti 3D, e una seconda fase interattiva e creativa, dove il Cliente può intagliare del marmo digitale con strumenti e metodi fittizi, non realistici e di facile utilizzo;
- e) al momento del noleggio del Visore Meta Quest 2, il personale incaricato da VFD (i) provvede alla igienizzazione del Visore Meta Quest 2; (ii) fornisce informazioni orali in relazione all'utilizzo del Visore Meta Quest 2 e allo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale e mostra al Cliente un documento contenente le avvertenze tecniche e di salute nell'utilizzo del Visore Meta Quest 2 e nello svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale che il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, si impegna espressamente a rispettare, manlevando espressamente VFD da ogni e qualsivoglia danno che dovesse derivare al Cliente e/o a terzi e/o alla Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale a fronte del mancato rispetto da parte del Cliente delle avvertenze; (iii) fornisce ogni informazione utile al Cliente in relazione al Visore Meta Quest 2 ed all'Esperienza di Realtà Virtuale;
- f) l'utilizzo del Visore Meta Quest 2 e dell'Esperienza di Realtà Virtuale da parte del Cliente è soggetto a precise prescrizioni in relazione all'età, alle condizioni fisiche o di salute e deve avvenire con adeguata prudenza e cautela da parte del Cliente e, in ogni caso, in modo da evitare l'esposizione a rischi e/o situazioni di pericolo per il Cliente e/o terzi e/o la Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale. Il Cliente deve rispettare le comuni regole di prudenza e in particolare deve attenersi alle prescrizioni generali previste nelle presenti CGV, nei documenti

informativi mostrati al Cliente dal personale incaricato da VFD e/o nei cartelli e/o totem informativi all'interno della Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale. Il Cliente inoltre deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni circa l'uso del Visore Meta Quest 2, come da istruzioni impartite dal personale incaricato da VFD e/o rappresentate nei documenti mostrati al Cliente e/o nei cartelli e/o totem informativi all'interno della Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale;

- g) il Cliente deve astenersi dall'accedere all'Esperienza di Realtà Virtuale nel caso in cui le caratteristiche della stessa Esperienza di Realtà Virtuale, così come descritte dal personale incaricato da VFD e/o come evidenziato nelle presenti CGV e/o nei documenti informativi mostrati al Cliente dal personale incaricato da VFD e/o nei cartelli e/o totem informativi all'interno della Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, siano ritenute dal Cliente stesso non adeguate alle proprie caratteristiche personali e fisiche;
- h) il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, dichiara espressamente (i) di mantenere indenne e manlevare VFD da ogni e qualsivoglia danno e/o pregiudizio, cagionato a se stesso e/o a terzi e/o alla Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, correlato, direttamente e/o indirettamente, all'utilizzo illegittimo e/o comunque improprio del Visore Meta Quest 2 messo a disposizione nell'ambito dell'Esperienza di Realtà Virtuale e, in generale, dell'Esperienza di Realtà Virtuale; (ii) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Meta Quest 2 e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che il Visore Meta Quest 2 e l'Esperienza di Realtà Virtuale comportano un'esperienza di rilevante sollecitazione, anche emotiva e sensoriale; (iv) di essere consapevole che, al momento dell'utilizzo del Visore Meta Quest 2 e di svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale, non devono sussistere condizioni fisiche e/o psichiche e/o emotive che possano rendere pericolosa, impedire o anche solo sconsigliare la fruizione del Visore Meta Quest 2 e/o dell'Esperienza di Realtà Virtuale, quali a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, lo stato di gravidanza, un handicap permanente ovvero temporaneo, l'assunzione di sostanze stupefacenti e/o alcool e/o medicinali, la presenza di patologie quali fotosensibilità, fotofobia, claustrofobia, problemi cardiovascolari, ipertensione, cardiopatia, presenza di bypass e/o pacemaker, epilessia, labirintite, vertigini, disturbi psicotici, di qualsivoglia genere e/o natura; (v) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Meta Quest 2 e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale possono comportare problematiche, anche temporanee, quali a mero titolo esemplificativo nausea e/o vertigine e/o capogiri, rinunciando sin d'ora ad avanzare ogni pretesa, a qualsivoglia titolo, nei confronti di VFD;
- i) l'accesso all'Esperienza di Realtà Virtuale è consentito al Cliente che sia maggiorenne ovvero minorenni di età non inferiore ai 12 anni; in quest'ultimo caso è necessaria la sottoscrizione in originale, da parte del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del tutore, di apposita liberatoria, anche in relazione a quanto previsto alle lettere f), g) e h) che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del noleggio degli Smartglass al personale incaricato da VFD, della liberatoria in originale unitamente al proprio Documento, nel caso in cui il soggetto minorenni sia accompagnato dal soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero dal tutore, ovvero della liberatoria in originale, cui dovrà essere allegata copia del Documento del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del tutore, e del Documento del soggetto adulto che accompagna il soggetto minorenni che non sia il soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero il tutore. Resta inteso che il soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero il tutore e/o il soggetto accompagnatore risponderanno di ogni e qualsivoglia danno causato dai predetti soggetti minorenni;
- j) il Cliente, durante l'Esperienza di Realtà Virtuale, si impegna a comunicare tempestivamente al personale incaricato da VFD eventuali malfunzionamenti e/o problemi nell'utilizzo del Visore Meta Quest 2, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nel Visore Meta Quest 2 non è imputabile a fatto e/o colpa del Cliente, impedisce definitivamente lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale e non vi è altro Visore Meta Quest 2 disponibile, il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per l'acquisto dell'Esperienza di Realtà Virtuale, fermo restando il rispetto della procedura di cui al successivo art. 6;
- k) il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, prende atto ed accetta espressamente che le prestazioni qualitative del Visore Meta Quest 2 sono limitate ai requisiti dello stesso Visore Meta Quest 2 che garantisce un frame rate di almeno 72 frame per secondo;
- l) si applicano all'Esperienza di Realtà Virtuale, *mutatis mutandis*, le clausole previste per il Biglietto di cui all'art. 2.5 b) ii., iii., iv., v., vi., vii., viii., ix., x., xiii., c) i. e d) i. che precedono.

### **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, all'interno dello Stato italiano e/o del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione del Cliente;
  - guerra civile, sommossa, ribellione, rivoluzione, forza militare o usurpazione di potere, insurrezione, atti di terrorismo, sabotaggio o pirateria, all'interno dello Stato italiano e/o del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione del Cliente;
  - restrizioni valutarie o agli scambi commerciali, embargo, sanzioni, tra lo Stato di residenza e/o abitazione del Cliente e lo Stato italiano;
  - 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, comunque aventi ad oggetto e/o concernenti il Complesso Monumentale;
  - peste, epidemia e/o pandemia (ivi inclusa quella da COVID-19), catastrofi naturali o eventi naturali estremi all'interno del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione del Cliente;
  - esplosione, incendio, distruzione di attrezzature, sospensione prolungata dei trasporti, telecomunicazioni o energia all'interno del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione del Cliente;
  - conflitti sociali generalizzati, quali in particolare boicottaggio, sciopero, occupazione presso il Complesso Monumentale;
  - eventi liturgici presso il Complesso Monumentale 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 Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale**
- 4.1 Le clausole relative alla Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale sono specificamente riferite al Contenuto Digitale Duomo Card ed al Servizio Webcam Madonna, mentre per gli elementi, tra cui quelli relativi alla fornitura dei Vantaggi e dei Gadget mediante la Duomo Card non troveranno applicazione tra VFD ed il Cliente.
- 4.2 Per difetto di conformità si intende il caso in cui il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonna non è/sono conforme/i al Contratto. La garanzia, ai sensi degli artt. 135 *octies*- 135 *vicies ter* del Codice del Consumo, per cui VFD, in conformità al Codice del Consumo, fornisce un promemoria al Cliente in merito alla sua sussistenza, si applica nei termini di legge al Contenuto Digitale Duomo Card e/o al Servizio Webcam Madonna che non è/sono stato/i fornito/i 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 e/o il Servizio Webcam Madonna deve/devono essere fornito/i a norma del Contratto, tra cui un'errata integrazione del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonna nell'ambiente digitale del Cliente, esclusivamente nell'ipotesi in cui il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonna venga/vengano integrato/i da VFD o sotto la sua responsabilità ovvero l'errata integrazione del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonna 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 e/o del Servizio Webcam Madonna al Contratto e si impegna a fornirli al Cliente nel periodo di tempo durante il quale il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonna deve/devono essere fornito/i 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 e/o del Servizio Webcam Madonna 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 e/o del Servizio Webcam Madonna ovvero l'effettiva esistenza del difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonna al Contratto denunciato dal Cliente.
- 4.6 In caso di riscontro di un difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonna, l'azione diretta a far valere il difetto di conformità si prescrive, in ogni caso, nel termine di 26 (ventisei) mesi dall'ultimo atto di fornitura.

- 4.7 Per denunciare la mancata fornitura ovvero un difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina il Cliente deve darne comunicazione a mezzo e-mail al seguente indirizzo [info@duomomilano.it](mailto:info@duomomilano.it).
- 4.8 Si precisa che alla comunicazione deve essere allegata copia della prova di acquisto della Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina (fattura e/o CDO con prova del relativo pagamento), pena l'impossibilità di azionare la garanzia legale di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina prevista dal Codice del Consumo.
- 4.9 In caso di mancata fornitura del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina, denunciata secondo le suindicate modalità, VFD provvederà ad indicare il termine entro il quale provvederà a fornire il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina al Cliente; in caso di mancata fornitura da parte di VFD del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina 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 e/o del Prezzo Servizio Webcam Madonnina corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina non è/sono stato/i conforme/i 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 e senza che debba supportare alcuna spesa relativa al rimborso.
- 4.10 In caso di difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina, 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 e/o del Servizio Webcam Madonnina, entro un congruo termine, senza addebito di spese e senza notevoli inconvenienti per il Cliente, salvo che il rimedio richiesto sia impossibile o imponga a VFD costi 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. 135 *octiesdecies* e 135 *noviesdecies* del Codice del Consumo, la riduzione del Prezzo Duomo Card e/o del Prezzo Servizio Webcam Madonnina, proporzionale alla diminuzione del valore del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina e per il periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina non è/sono stato/i conforme/i 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 e/o del Prezzo Servizio Webcam Madonnina corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina non è/sono stato/i conforme/i 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 riduzione ovvero risoluzione del Contratto, indichi una modalità differente per il rimborso e senza che debba supportare alcuna spesa relativa al rimborso.
- 4.12 A fronte della risoluzione del Contratto, VFD avrà diritto di impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina da parte del Cliente, in particolare rendendo il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina con il relativo Codice di Accesso inaccessibile/i 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/o il Servizio Webcam Madonnina e a non metterlo/i a disposizione di terzi.
- 4.13 VFD ha il diritto di modificare il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina, oltre a quanto è necessario per mantenere la conformità dello/degli stesso/stessi al Contratto, anche nel caso di aggiornamenti dei file ivi contenuti, miglioramento della relativa qualità, manutenzione e modifica dei contenuti, 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 e/o del Servizio Webcam Madonnina o sull'accesso allo/agli stesso/stessi 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 e/o il Servizio Webcam Madonnina è/sono stato/i modificato/i da VFD, salvo il caso in cui VFD abbia consentito che, senza costi aggiuntivi, il Cliente mantenga il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina senza modifica, ferma restando la conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina al Contratto.

## 5. Diritto di recesso – Cancellazione Prenotazione

5.1 VFD, in piena conformità al Codice del Consumo, informa il Cliente circa le condizioni, i termini e le procedure per l'esercizio del diritto di recesso ovvero i casi di esclusione dello stesso.

### 5.2 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) fermo quanto previsto per il Cambio Data e la Nuova Soluzione Biglietto, il Biglietto non è in alcun modo modificabile né rimborsabile neanche nell'ipotesi in cui il Cliente decida di non effettuare la visita per ragioni personali, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo ragioni organizzative e/o legate ai tempi di attesa.

#### 5.3 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) fermo quanto indicato al punto a) che precede, ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. o), del Codice del Consumo, posto che l'inizio dell'esecuzione del Contratto coincide con l'inoltro del modulo d'Ordine compilato ed attestante il pagamento del Prezzo Duomo Card, e avendo il Cliente espressamente, per sé ed aventi causa, acconsentito, all'inizio dell'esecuzione del Contratto nei predetti termini, il Cliente dichiara espressamente, per sé ed aventi causa, di accettare la perdita del diritto di recesso, oggetto di conferma mediante l'inoltro da parte di VFD della CDO e della disponibilità di accesso al Contenuto Digitale Duomo Card, con cui conferma al Cliente il predetto consenso espresso e relativa accettazione;
- 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.

#### 5.4 Con riferimento alle Visite Guidate 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 Gruppo, 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 ed ai Gruppi Calendarizzati a Partenza Fissa, il Gruppo, 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) in caso di gruppi turistici o a [didattica@duomomilano.it](mailto:didattica@duomomilano.it) in caso di famiglie, 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) da 3 (tre) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione al giorno stesso della visita, o il giorno stesso della Prenotazione o nel caso il Gruppo non si presenti, non è previsto alcun rimborso;
- c) con specifico riferimento ai Grandi Gruppi e ai Gruppi Didattici, il Gruppo, 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) in caso di Grandi Gruppi e a [didattica@duomomilano.it](mailto:didattica@duomomilano.it) in caso di Gruppi Didattici, 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 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) da 3 (tre) giorni liberi e consecutivi antecedenti la data della Prenotazione al giorno stesso della Prenotazione, o il giorno stesso della Prenotazione o nel caso il Gruppo non si presenti, non è previsto alcun rimborso.

#### 5.5 Con riferimento al Servizio Webcam Madonnina:

- a) fatto salvo quanto previsto al successivo punto c), il Cliente, solo ed esclusivamente nel caso in cui rivesta la qualifica di "consumatore" ai sensi e per gli effetti del Codice del Consumo e delle presenti CGV, dalla data di conclusione del Contratto secondo le previsioni di cui all'art. 2.8 f), dispone di un periodo di 14 (quattordici) giorni per recedere dallo stesso (di seguito, il "**Periodo di Recesso**"), senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti dall'art. 56, comma 2, e dall'art. 57 del Codice del Consumo, dichiarando, per sé ed aventi causa, di essere stato compiutamente informato da VFD circa le condizioni, i termini e le procedure per esercitare il diritto di recesso conformemente all'art. 54, comma 1, del Codice del Consumo. La comunicazione di recesso potrà essere inviata a VFD a mezzo email a [buyer@duomomilano.it](mailto:buyer@duomomilano.it);
- b) a seguito del recesso esercitato nei termini e con le modalità di cui al punto a) che precede, VFD provvederà a riaccreditare al Cliente, mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente al momento dell'acquisto del Servizio Webcam Madonnina, salvo che il Cliente convenga espressamente altrimenti e a condizione che

non debba sopportare alcun costo quale conseguenza del rimborso, il Prezzo Servizio Webcam Madonnina, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso. Resta inteso che, oltre il termine sopra indicato, il Cliente non potrà esercitare il recesso e VFD tratterà definitivamente il Prezzo Servizio Webcam Madonnina. Resta espressamente inteso che, in assenza di recesso nei predetti termini, VFD tratterà definitivamente il Prezzo Servizio Webcam Madonnina a prescindere dalla effettiva utilizzazione del Servizio Webcam Madonnina da parte del Cliente;

- c) a fronte dell'esercizio del diritto di recesso conformemente a quanto sopra indicato, VFD avrà diritto di impedire qualsiasi ulteriore utilizzo del Servizio Webcam Madonnina da parte del Cliente, in particolare rendendo il Servizio Webcam Madonnina con il relativo Codice di Accesso inaccessibile o disattivando il relativo account utente, e il Cliente si impegna, per sé ed aventi causa, a non utilizzare il Servizio Webcam Madonnina e a non metterlo a disposizione di terzi;
- d) ai sensi dell'art. 59, comma 1, lett. a), del Codice del Consumo, avendo il Cliente espressamente, per sé ed aventi causa, (i) acconsentito, con l'inoltro del modulo d'Ordine compilato ed attestante il pagamento del Prezzo Servizio Webcam Madonnina, all'inizio dell'esecuzione del Contratto e (ii) accettato che con l'inoltro da parte di VFD della CDO e del Codice di Accesso al Servizio Webcam Madonnina il Contratto ha avuto piena esecuzione da parte di VFD, il Cliente dichiara espressamente, per sé ed aventi causa, di accettare la perdita del diritto di recesso nel caso di ricezione da parte del Cliente della CDO e del Codice di Accesso, inviati da VFD, prima del Periodo di Recesso;
- e) resta fermo quanto indicato all'art. 4.13 che precede con riferimento alla modifica da parte di VFD del Servizio Webcam Madonnina;
- f) non è previsto in alcun caso il rimborso del Prezzo Servizio Webcam Madonnina e delle commissioni di servizio, nel caso di rinuncia da parte del Cliente al contenuto del Servizio Webcam Madonnina.

#### 5.6 Con riferimento all'Esperienza di Realtà Aumentata e Esperienza di Realtà Virtuale:

- 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) fermo quanto previsto agli artt. 2.9 (j) e 2.10 (k), il prezzo corrisposto al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata e Esperienza di Realtà Virtuale non è in alcun modo modificabile né rimborsabile neanche nell'ipotesi in cui il Cliente decida di non effettuare l'Esperienza di Realtà Aumentata e l'Esperienza di Realtà Virtuale per ragioni personali, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo ragioni organizzative.

### 6. **Informazioni e reclami**

6.1 Per qualsiasi informazione o reclamo, o per qualsiasi comunicazione relativa alle presenti CGV, all'Ordine e/o al Biglietto, alla Duomo Card, al Contento Digitale Duomo Card, all'Esperienza di Realtà Aumentata, all'Esperienza di Realtà Virtuale, ai Gadget, ai Vantaggi, alle Visite Guidate, al Servizio Webcam Madonnina, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo [info@duomomilano.it](mailto:info@duomomilano.it).

### 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.

\*\*\*

Milano, 13 luglio 2023

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano

**APPENDICE INTEGRATIVA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI  
VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO  
- VOUCHER PANETTONE CLASSICO E PANETTONE TRE CIOCCOLATI -**

La 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”), disponibile, unitamente alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, presso le biglietterie abilitate (di seguito, le “Biglietterie”), e pertanto integralmente conoscibile da parte del Cliente, come definito nelle CGV, ovvero *online* sul sito [www.duomomilano.it](http://www.duomomilano.it) (di seguito, il “Sito”), ed accettata dal Cliente secondo le modalità e nei termini descritti nelle CGV e nelle clausole vessatorie ivi previste, a cui ci si richiama integralmente, è volta a disciplinare il contenuto, le modalità di utilizzo da parte del Cliente ed i termini di validità del coupon (di seguito, singolarmente il “Voucher” e congiuntamente i “Vouchers”) contenuto all’interno del c.d. Panettone del Duomo di Milano (di seguito, il “Panettone Classico del Duomo”) e del c.d. Panettone ai Tre Cioccolati (di seguito, il “Panettone Tre Cioccolati”), acquistabili presso i punti vendita di Unes Maxi S.p.A. (U! Come tu mi vuoi e U2 Supermercato) ovvero gli store del Viaggiator Goloso ovvero presso il punto vendita Duomo Shop (di seguito, “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 Tre Cioccolati (di seguito, congiuntamente i “Panettoni”), potrà trovare all’interno degli stessi un Voucher che consente di ottenere, secondo le modalità descritte al punto 1.2 che segue, n. 2 (due) biglietti di tipologia “Culture Pass” omaggio (di seguito, singolarmente il “Biglietto Culture Pass Omaggio”), restando espressamente inteso che ciascun Biglietto Culture Pass Omaggio: (i) è valido per 1 (una) sola persona; (ii) dà diritto ad 1 (un) solo accesso per la visita 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 ed alle mostre se previste; (iii) ha validità di 3 (tre) giorni dalla data scelta per la visita secondo le modalità descritte nelle CGV e nelle clausole vessatorie ivi previste, a cui ci si richiama integralmente (di seguito, la “Data Scelta”), ferma restando la disciplina relativa al Cambio Data e alla Nuova Soluzione Biglietto, come definite nelle CGV e nelle clausole vessatorie ivi previste, a cui ci si richiama integralmente, ogni eccezione sin d’ora rimossa dal Cliente nei confronti di VFD.

1.2 Fermo restando quanto indicato all’art. 1.1, i Vouchers, che non potranno essere convertiti in denaro, dovranno essere utilizzati dal Cliente esclusivamente secondo le seguenti modalità, ed in particolare, per ottenere il Biglietto Culture Pass 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, integrale ovvero parziale, dell’originale del Voucher, per qualsivoglia motivo, ovvero la presentazione, integrale ovvero parziale, 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, ogni eccezione sin d’ora rimossa nei confronti di VFD; (ii) effettuare l’indicazione della Data Scelta sul Sito ed inserire il codice riportato sul Voucher nella sezione dedicata “Hai un Voucher?”.

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

2.1 I Vouchers relativi ai Panettoni potranno essere utilizzati dal Cliente, per le finalità descritte all’art. 1.1 che precede, solamente dal 31 ottobre 2022 al 31 ottobre 2023, restando espressamente inteso che, oltre il termine del 31 ottobre 2023, ciascun Voucher cesserà ogni efficacia e/o possibilità di utilizzo e il Cliente perderà definitivamente i relativi diritti, ogni eccezione sin d’ora rimossa dal Cliente nei confronti di VFD.

2.2 VFD è terza ed estranea a qualsivoglia ipotesi di perdita e/o sottrazione e/o distruzione, integrale ovvero parziale, del Voucher, restando espressamente inteso che: (i) in tali ipotesi, il Cliente perderà definitivamente i diritti di cui all’art. 1.1 che precedono; (ii) il Voucher non è sostituibile né potrà essere rilasciato al Cliente un altro Voucher, ogni eccezione sin d’ora rimossa dal Cliente nei confronti di VFD.

\*\*\*

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

Milano, 13 luglio 2023

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano