

FAQ NUOVO SISTEMA DI PRENOTAZIONE GRUPPI

- *In cosa consiste il nuovo servizio?* A partire dal 3 giugno 2024 per visite dal 24 giugno 2024, per i Gruppi Terzi, sarà obbligatorio procedere con la prenotazione e l'acquisto dei biglietti attraverso un call center dedicato. Il servizio di call center risponde dal lunedì al sabato (esclusi giorni festivi), dalle ore 10.00 alle ore 17.00 Tel. +39 02 89919751, ci sarà un numero dedicato ai contrattualizzati e un numero dedicato ai non contrattualizzati.
- *A chi si rivolge?* Il sistema di prenotazione si rivolge a guide abilitate, tour operator, agenzie di viaggi, gruppi religiosi, gruppi scolastici, gruppi turistici e altro soggetto cd. Gruppi Terzi, ovvero per i gruppi che gestiscono in autonomia la visita ai luoghi del Complesso Monumentale (con una propria guida o accompagnatore) che desiderano accedere dagli ingressi dedicati ai gruppi.
- *Cosa si intende come gruppo?* Si intende 1 o più soggetti in visita ad uno o più luoghi del Complesso Monumentale accompagnati da una guida abilitata o da un accompagnatore (a titolo esemplificativo e non esaustivo: accompagnatore turistico, insegnante, catechista, sacerdote).
- *Per quanto riguarda le modalità di prenotazione, è obbligatorio prenotare attraverso il centro prenotazioni?* Sì, I gruppi dovranno prenotare tramite il Call Center. Ulteriori indicazioni operative potrebbe essere fornite ai soggetti accreditati.
- *È possibile effettuare prenotazioni via email o è necessario farlo telefonicamente?* Solo telefonicamente; l'acquisto on line dei biglietti è per i visitatori individuali. Se si acquistano per biglietti on line i visitatori faranno la fila agli ingressi insieme ai visitatori individuali. Online si possono acquistare massimo 5 biglietti per transazione, è possibile acquistare anche il biglietto omaggio per la guida abilitata, ma in tale caso la guida dovrà passare alla cassa gruppi per la validazione del biglietto.
- *Se una guida professionale accompagna un gruppo con biglietti individuali, è possibile accedere dall'ingresso per gruppi?* No, è necessaria la prenotazione del varco d'accesso fatta tramite Call Center
- *Per gruppi di più di 5 persone, è obbligatorio acquistare biglietti per gruppi?* Sì, se si desidera avere l'accesso prioritario per gruppi.
- *Riguardo alla prenotazione dei biglietti per gruppi, il numero minimo di partecipanti è 5 persone più una guida?* No, il gruppo può essere anche più piccolo, ma deve essere accompagnato da una guida.
- *La guida deve essere necessariamente una guida turistica certificata o può essere anche un accompagnatore turistico?* L'accompagnatore turistico non potrà spiegare e svolgere attività di guida turistica, lo possono fare solo le guide turistiche abilitate.
- *C'è un numero massimo di persone per gruppo?* 25 persone per gruppo escluso la guida e l'accompagnatore.

Aggiornamento Ottobre 2024

- *Come funzionerà la registrazione del cliente e la verifica?* La verifica si fa una sola volta, si riceve un link da compilare in occasione della prima prenotazione effettuata. I soggetti affiliati invece saranno già mappati prima dell'avvio del servizio.
- *Per confermare la prenotazione sarà sempre necessario l'acquisto dei biglietti?* Sì, la prenotazione decade in assenza del pagamento. Il pagamento può avvenire mediante carta di credito o bonifico istantaneo online entro 7 giorni dalla prenotazione, in assenza del pagamento entro i termini indicati il pagamento scade e si dovrà perfezionare una nuova prenotazione. Dopo il saldo dell'importo si riceverà via e-mail il riepilogo della prenotazione e i biglietti allegati. Non sarà quindi più necessario recarsi in cassa: sarà sufficiente mostrare i biglietti ai varchi d'accesso anche in formato digitale.
- *Il gruppo ha già il suo sistema di microfonaggio / audioguide può utilizzare il proprio sistema di microfonaggio?* Certo, non ci sono vincoli di uso del sistema. Si ricorda solo che è obbligatorio per la visita della Cattedrale e fortemente consigliato negli altri luoghi del Complesso Monumentale. Sono vietati sistemi di amplificazione. Il servizio di assistenza clienti e informazioni del Duomo Infopoint e la biglietteria dedicata ai gruppi con il punto di noleggio radioguide sono collocati presso la struttura esterna sita in Piazza del Duomo, sul lato destro della Cattedrale, aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00.
- *Una volta acquistati i biglietti, nel caso di più partecipanti, sarà possibile aggiungere altri biglietti solo con il call center o si potranno acquistare in cassa prima della visita?* Entrambe le modalità, in cassa il giorno della visita previa verifica delle disponibilità, via call center se nei giorni precedenti, ma il pagamento dovrà essere sempre perfezionato per ricevere i biglietti, sempre previa disponibilità. In ogni caso il gruppo non dovrà mai superare le 25 persone come da Regolamento di accesso al Complesso Monumentale.
- *Se il gruppo arriva in ritardo (o anche in anticipo, visto che capitano le modifiche all'ultimo momento), che tolleranza di orario ci sarà? Bisognerà comunicare un eventuale arrivo in ritardo?* La priorità non è garantita perché potrebbero esserci altri gruppi prenotati. L'accesso potrebbe essere anche negato per ragioni organizzative es. chiusura di uno o più luoghi del Complesso Monumentale. Il servizio di assistenza clienti e informazioni del Duomo Infopoint e la biglietteria dedicata ai gruppi con il punto di noleggio radioguide sono collocati presso la struttura esterna sita in Piazza del Duomo, sul lato destro della Cattedrale, aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00.
- *Per i gruppi che vorranno acquistare biglietti direttamente in cassa ma senza prenotazione, ci sarà sempre la cassa dedicata?* In questo caso non avranno diritto all'ingresso prioritario in assenza di prenotazione, accederanno come visitatori singoli. E si dovrà verificare la disponibilità. La biglietteria non può emettere biglietti su data futura.
- *Se perdo i biglietti?* In caso di smarrimento dei biglietti trasmessi via email è possibile richiedere la ristampa alla cassa gruppi il giorno della visita. Il servizio di assistenza clienti e informazioni del Duomo Infopoint e la biglietteria dedicata ai gruppi con il punto di noleggio radioguide sono collocati presso la struttura esterna sita in Piazza del Duomo, sul lato destro della Cattedrale, aperta tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 18.00.
- *Come posso affiliarmi e quali sono i vantaggi per gli affiliati?* Per diventare un rivenditore ufficiale e autorizzato della Veneranda Fabbrica del Duomo è possibile scrivere all'indirizzo: buyer@duomomilano.it. Gli affiliati sottoscrivono un contratto e versano un deposito cauzione e beneficiano di un diritto di prevendita ridotto, nonché hanno una linea per le prenotazioni dedicata e hanno la possibilità di pagare il mese successivo le prenotazioni attraverso bonifico bancario previa ricezione della fattura. Gli affiliati possono cancellare o richiedere variazioni previa verifica delle disponibilità relativamente a numero

di partecipanti, data e orario entro e non oltre i 5 giorni lavorativi prima della data visita. Il deposito cauzionale richiesto è un versamento unico, che potrà essere aumentato sulla base del vostro fatturato mensile. Non viene utilizzato a saldo delle fatture, bensì viene mantenuto come cauzione e restituito al termine del contatto previa verifica di eventuali fatture insolute. In caso di insoluti sarà trattenuto in parte o nella totalità a copertura. L'affiliazione può essere richiesta anche da aziende straniere.

- *Cosa posso prenotare attraverso il call center?* Il servizio permette di scegliere le tipologie di biglietti, i luoghi, l'orario, le date di visita e il noleggio del sistema di microfonaggio.
- *La prevendita per ogni prenotazione è rimborsabile?* No, il diritto di prevendita non è mai rimborsabile.
- *Se ho acquistato online dei biglietti Fast-Track posso saltare la fila con il mio gruppo?* Posso accedere all'ingresso riservato ai gruppi solo se ho effettuato la prenotazione tramite il call center. In caso di biglietti Fast-Track è necessario accodarsi al varco dedicato ai biglietti Fast-Track, non è prevista nessuna priorità per le guide abilitate in assenza di prenotazione.