# NORME DI COMPORTAMENTO E REGOLAMENTO DI ACCESSO AL COMPLESSO MONUMENTALE DEL DUOMO DI MILANO

Il presente regolamento (di seguito, per brevità, il "**Regolamento**") è pubblicato sul sito web di Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano (di seguito, per brevità, "**VFD**") *www.duomomilano.it* (di seguito, per brevità, il "**Sito**") e disponibile presso le biglietterie e presso l'insieme del 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, lo Scurolo di San Carlo, 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 le Cave di Candoglia (di seguito, per brevità, la "**Cava**") – (di seguito, per brevità, congiuntamente il "**Complesso Monumentale**") ed è volto a disciplinare le norme di comportamento e le regole di accesso, anche per eventi ed attività culturali, che andranno osservate presso il Complesso Monumentale, anche nel corso delle visite.

L'acquisto di qualsivoglia titolo di ingresso (di seguito, per brevità, singolarmente il "**Biglietto**" e congiuntamente i "**Biglietti**") ovvero la prenotazione di una visita guidata e/o per l'accesso al Complesso Monumentale per la relativa visita (di seguito, per brevità, congiuntamente le "**Visite**"), ed in ogni caso l'accesso, anche gratuito, al Complesso Monumentale, comporta l'accettazione incondizionata a tutti gli effetti di legge del presente Regolamento.

Ciascun soggetto che acquista il Biglietto ovvero prenota una Visita ovvero partecipa ad un qualsivoglia evento ovvero comunque accede al Complesso Monumentale è obbligato a prendere visione ed accettare il presente Regolamento, le Condizioni Generali di Vendita, anch'esse pubblicate sul Sito ovvero disponibili presso le biglietterie del Complesso Monumentale, e qualsivoglia ulteriore informazione e/o comunicazione presente sul Sito e/o affissa presso il Complesso Monumentale, ed è altresì onerato di informarsi circa qualsivoglia provvedimento adottato dalle Autorità Governative nazionali e/o regionali.

Il Regolamento si compone di quattro sezioni:

- Sezione I: dedicata alle norme di carattere generale in merito alle modalità di accesso nel Complesso Monumentale;
- Sezione II: dedicata alle norme di comportamento da tenersi all'interno del Complesso Monumentale;
- Sezione III: dedicata ai gruppi ed alle precise modalità di accesso al Complesso Monumentale loro dedicate;
- Sezione IV: dedicata alle visite presso la Cava.

## SEZIONE I

### 1. Norme di carattere generale per l'accesso al Complesso Monumentale

1.1 Fatta eccezione per la Chiesa di Santa Maria Annunciata in Camposanto, in cui è consentito esclusivamente partecipare alle funzioni religiose, l'accesso al Complesso Monumentale sarà permesso solo ed esclusivamente da parte dell'acquirente di un Biglietto e/o del/dei soggetto/i che hanno prenotato una Visita (di seguito, per brevità, singolarmente il "**Cliente**" e congiuntamente i "**Clienti**") ed a fronte della presentazione del Biglietto medesimo, che dovrà essere in corso di validità, conservato per tutta la durata della visita e obliterato in uscita, ove previsto.

1.2 È fortemente consigliato l'acquisto del Biglietto *online* presso il Sito, al fine di evitare la formazione di assembramenti e il pagamento con moneta elettronica, limitando al massimo l'uso dei contanti.

1.3 È vietato l'accesso al Complesso Monumentale a tutti i soggetti che presentino problemi di salute e/o una qualsivoglia sintomatologia, a titolo esemplificativo ma non esaustivo sintomatologia respiratoria e/o febbre. Nessun rimborso del Biglietto sarà in tal caso dovuto da VFD.

1.4 Al fine di conoscere gli orari di apertura, le possibili variazioni delle date, degli orari o altri elementi relativi all'apertura e/o chiusura del Complesso Monumentale, il Cliente potrà accedere al Sito o riferirsi al Duomo InfoPoint (sportello sito in 20122 Milano, Piazza Duomo, Cesata del Duomo di Milano, tel. 02-72023375, email info@duomomilano.it). Eventi, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo condizioni climatiche avverse, ragioni di sicurezza e/o di ordine pubblico e/o altri fattori organizzativi o tecnici, non imputabili a VFD, potrebbero costringere infatti quest'ultima a variare, a proprio insindacabile giudizio, gli orari di apertura e/o di chiusura, le modalità di accesso (inclusa la salita e la discesa per e dalle Terrazze del Duomo di Milano), i percorsi di visita, le aree visitabili, i tempi di permanenza o gli eventi in programmazione presso il Complesso Monumentale. È esclusa ogni responsabilità di VFD, a qualsivoglia titolo, in presenza di una di queste situazioni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

1.5 VFD definisce, a proprio insindacabile giudizio, in base all'estensione ed alla conformazione degli spazi

del Complesso Monumentale, nonché in conformità alla normativa vigente, la capienza massima di Clienti ammessi a ciascuno degli spazi facenti parte del Complesso Monumentale, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

1.6 Con specifico riferimento alle visite presso le Terrazze del Duomo di Milano ed alla Cava, in caso di forte maltempo e/o in ogni caso di condizioni atmosferiche avverse VFD, a proprio insindacabile giudizio, potrà sospendere qualsivoglia attività anche per ragioni di sicurezza. È esclusa ogni responsabilità di VFD, a qualsivoglia titolo, in presenza di una di queste situazioni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

## SEZIONE II

**2. Norme di comportamento**

2.1 Il Cliente, per poter accedere al Complesso Monumentale, deve essere vestito in modo decoroso. In particolare, all'interno della Cattedrale Duomo di Milano non sono ammessi gli indumenti sbracciati e/o scollati, pantaloncini, minigonne e cappelli. Al fine della visita delle Terrazze del Duomo di Milano e della Cava il Cliente dovrà indossare scarpe "comode", prendendo atto fin d'ora del fatto che VFD non potrà essere ritenuta responsabile, a qualsivoglia titolo, delle conseguenze derivanti da eventuali comportamenti imprudenti e/o negligenti del Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

2.2 Il Cliente presta il proprio consenso a sommari controlli di sicurezza prima dell'accesso al Complesso Monumentale. I controlli di sicurezza potranno anche essere estesi a borse, valigie, zaini e/o altri oggetti personali trasportati dal Cliente. Tali misure preventive vengono disposte esclusivamente dalle Autorità di Pubblica Sicurezza ed effettuate dal personale preposto alla sorveglianza degli accessi e alla sicurezza presso il Complesso Monumentale.

2.3 Il Cliente, per la propria sicurezza, è tenuto a prestare la massima attenzione all'interno del Complesso Monumentale, a rispettare scrupolosamente gli avvisi nonché le norme comportamentali esposte. Alcune zone del Complesso Monumentale, per ragioni storico artistiche, presentano punti scivolosi, ripidi, scoscesi e di difficile percorrenza e non tutte le scale sono dotate di corrimano. VFD non potrà essere ritenuta responsabile, a qualsivoglia titolo, delle conseguenze derivanti dalla fruizione di tali zone e/o da eventuali comportamenti imprudenti e/o negligenti del Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

2.4 Per accedere e permanere all'interno del Complesso Monumentale, il Cliente deve altresì rispettare la sacralità dei luoghi di preghiera, rispettando il silenzio e non disturbando la tranquillità altrui, anche attivando la modalità silenzioso del cellulare, evitando un tono elevato della voce.

2.5 In tutto il Complesso Monumentale è obbligatorio attenersi e rispettare la segnaletica e le indicazioni del personale ai fini della gestione dei flussi dei visitatori.

2.6 Nel Complesso Monumentale non è consentito introdurre, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti oggetti e/o oggetti del medesimo genere e/o della medesima specie:

- in generale, le armi indicate ai sensi del combinato disposto delle norme del Codice Penale (artt. 585 e 704) e del t.u.l.p.s. (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza) (art. 30), della legislazione vigente in materia ed in particolare della legge 18 aprile 1975, n. 110, e successive modificazioni ed integrazioni, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, le armi da fuoco e non, quelle giocattolo, materiale infiammabile ecc.;
- nello specifico, inter alia, pistole, armi da fuoco, ordigni esplosivi, materiale esplosivo, artifizi pirotecnici, fumogeni, torce illuminanti, armi giocattolo, riproduzioni e imitazioni di armi da fuoco che possono essere scambiate per armi vere; armi ad aria compressa o anidride carbonica, come pistole, armi a pallini, carabine e pistole a sfera; pistole lanciarazzi e pistole per starter; archi, balestre e frecce; lancia arpioni e fucili subacquei; fionde e catapulte; dispositivi neutralizzanti, come fucili stordenti, pistole paralizzanti (c.d. teser) e manganelli a scarica elettrica; strumenti per stordire e sopprimere gli animali; sostanze chimiche, gas e spray capaci di produrre effetti disabilitanti o immobilizzanti, come spray irritanti, gas lacrimogeni, acidi e repellenti per animali; articoli da taglio, quali asce, spade, sciabole, accette e mannaie, piccozze per ghiaccio e rompighiaccio, lame da rasoio, taglierini, coltelli, forbici, ad esclusione di: limette e tronchesine per unghie, piccole forbici, piccole forbici con punta arrotondata, piegaciglia, tutto quanto contenuto ad utilizzo di piccoli beauty case da viaggio per persona, ombrelli invernali ed estivi para sole, bastoni (c.d. stick) allungabili per fotografie; oggetti dotati di una punta acuminata, attrezzature per arti marziali dotate di una punta acuminata o di un'estremità appuntita; caschi o elmetti, nemmeno se trasportati a mano e di qualsiasi tipologia; puntatori laser; palloncini; strumenti sonori (tamburi, trombe, strumenti musicali di qualsiasi genere), megafoni ed altri sistemi di emissione o amplificazione dei suoni; sostanze stupefacenti, veleni, sostanze nocive, materiale

infiammabile, ad esclusione di prodotti gel igienizzanti ad uso personale, deodoranti di qualsiasi natura o specie in formato da 100 gr./169 ml circa, accendini, profumi nel massimo sino a 100 ml (misura grande), ferma capelli e spille di qualsiasi tipo; vernici o altro materiale imbrattante ad esclusione di strumenti per la scrittura ed il disegno; droni; oggetti di vetro e ceramica e ogni ulteriore oggetto ritenuto pericoloso da VFD;
- è vietato consumare cibi e bevande di qualsiasi tipo, ad eccezione di acqua e farmaci;
- animali, nemmeno se di piccola taglia (esclusi i cani guida per ipovedenti e non vedenti);
- valigie, borse e zaini voluminosi;
- striscioni, cartelli, stendardi orizzontali, documenti, disegni, materiale stampato o scritto, insegne e simboli contenenti propaganda a dottrine politiche, ideologiche, sportive o religiose.

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

2.8 Si ricorda al Cliente che per le persone affette da disabilità motoria e/o mentale, l'accesso alle Terrazze del Duomo di Milano e al Battistero di San Giovanni alle Fonti è vincolato alla presenza di un accompagnatore. Il Cliente con disabilità motorie che utilizza gli appositi ausili tecnici, può raggiungere le Terrazze del Duomo di Milano, avendo accesso, per ragioni tecniche, esclusivamente alla zona del Retrocoro, raggiungibile, nel caso di specie, entrando presso l'entrata in facciata. Si rimanda alla sezione "*Accessibilità*" del sito https://www.duomomilano.it/regolamenti/accessibilita/ per maggiori informazioni.

2.9 Si ricorda inoltre che sulle Terrazze del Duomo di Milano, all'interno della Cattedrale Duomo di Milano e

presso la biglietteria centrale sita in 20122 Milano, Piazza Duomo 14/A, non sono presenti servizi igienici.

## SEZIONE III

### 3. Norme particolari per i gruppi, anche turistici, parrocchiali e scolastici

3.1 La presente sezione contiene norme che, in aggiunta alle norme delle sezioni precedenti, di carattere generale ed applicabili a chiunque acceda al Complesso Monumentale, sono rivolte a chi intenda presentarsi in gruppi organizzati con la presenza di una guida e/o un accompagnatore e/o un *tour leader*, che svolga attività di spiegazione ed illustrazione delle attrattive storico, artistiche ed architettoniche del Complesso Monumentale, e muniti di un apposito sistema di microfonaggio (di seguito, i "**Gruppi**").

3.2 Ai Gruppi non sarà consentita la permanenza nel Complesso Monumentale per un tempo superiore rispetto a quello di seguito indicato o comunicato dal personale preposto all'assistenza alla visita: per la Cattedrale Duomo di Milano 120 minuti; per l'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti 30 minuti; per lo Scurolo di San Carlo 30 minuti; per le Terrazze del Duomo di Milano 60 minuti; per il Grande Museo del Duomo di Milano e la Chiesa San Gottardo in Corte di Palazzo Reale 90 minuti.

3.3 Per accedere al Complesso Monumentale, i Gruppi devono aver effettuato preventivamente la prenotazione della Visita e/o l'acquisto dei Biglietti di ingresso ed essere dotati dei sistemi di microfonaggio forniti da VFD oppure di propri sistemi purché non altoparlanti. VFD si riserva ogni opportuno controllo e verifica, al momento dell'accesso dei Gruppi al Complesso Monumentale, in ordine alla idoneità e/o regolarità di tali sistemi al fine del loro utilizzo all'interno del Complesso Monumentale, fermo restando che in caso di riscontro da parte di VFD dell'inidoneità e/o irregolarità dei sistemi, gli stessi non potranno essere utilizzati all'interno del Complesso Monumentale.

3.4 I Gruppi privi di una guida o di un accompagnatore possono noleggiare i sistemi del tipo "audioguida o videoguida".

3.5 Ritiro dei sistemi forniti da VFD:

- al fine di poter ritirare i sistemi, è necessario stampare il voucher e la conferma che si riceve una volta conclusa la prenotazione e presentarli presso la Biglietteria Gruppi, collocata presso la Cesata del Duomo di Milano, nei termini indicati nella prenotazione. Si raccomanda alle guide ed agli accompagnatori di osservare tale anticipo sull'orario previsto onde evitare affollamenti e ritardi in entrata;
- la comunicazione di un eventuale ritardo non implica comunque alcuna forma di garanzia per quanto riguarda la disponibilità dei sistemi, in caso di arrivo di altri Gruppi;
- in caso di necessità e se disponibili, eventuali sistemi e Biglietti in più potranno essere ritirati presso la Biglietteria Gruppi. Il pagamento potrà essere effettuato contestualmente con il rilascio di una ricevuta del sistema di biglietteria.

3.6 VFD declina ogni responsabilità, a qualsivoglia titolo, in caso di uso improprio dei sistemi forniti.

## SEZIONE IV

### 4. Norme particolari per la visita presso la Cava

4.1 La presente sezione contiene norme che, in aggiunta alle norme delle sezioni precedenti, di carattere generale ed applicabili a chiunque acceda al Complesso Monumentale, sono rivolte a chi intenda accedere alla Cava.

4.2 Durante le visite della Cava è necessario rispettare gli ordini delle guide turistiche incaricate da VFD e del personale e dei servizi tecnici parimenti incaricati da VFD. VFD declina ogni responsabilità, a qualsivoglia titolo, in caso di violazione da parte del Cliente degli ordini impartiti.

4.3 È necessaria la presenza di almeno un accompagnatore responsabile per i Gruppi. Nel caso di ragazzi di età inferiore ai 15 anni, si richiede la presenza di almeno 2 accompagnatori per ciascuno dei Gruppi. È vietato allontanarsi dai Gruppi costituiti durante tutta la visita. VFD declina ogni responsabilità, a qualsivoglia titolo, in caso di violazione da parte del Cliente di tale previsione.

4.4 Oltre alle disposizioni che possono essere consegnate o presentate all'inizio della visita, per tutta la presenza in Cava, è vietato fumare, assumere bevande o cibi, di qualsiasi tipo, ad eccezione di acqua e farmaci. É vietato tenere accese radio portatili o utilizzare cuffiette o strumenti simili.

4.5 Non sarà permesso l'accesso ad automezzi privati presso la Cava, se non preventivamente concordato con VFD.

4.6 VFD garantisce ai Gruppi che visitano la Cava la possibilità di parcheggiare la propria autovettura

all'interno di spazi limitrofi alla Cava; i Clienti dovranno rispettare le norme del codice della strada e VFD non potrà essere ritenuta in nessun modo responsabile di eventuali danni e/o furti.

4.7 Dovranno essere utilizzati i cestini previsti in Cava per buttar via le carte o altri rifiuti.

4.8 VFD non potrà essere ritenuta responsabile, a qualsivoglia titolo, per gli oggetti di proprietà dei componenti dei Gruppi lasciati nella struttura.

4.9 La Cava non dispone di percorsi concepiti per visitatori con problemi di deambulazione, il cui accesso è pertanto vietato.

4.10 È richiesto un abbigliamento comodo e scarpe adatte a camminare su pavimentazione irregolare presso la Cava. Non è indicato l'utilizzo di tacchi o scarpe con la suola in cuoio.

4.11 In caso di maltempo o vento, durante la visita alla Cava, si consiglia ai componenti dei Gruppi di dotarsi di ombrelli e/o K-Way.

4.12 Durante la visita della Cava è assolutamente vietato maneggiare gli strumenti di lavoro e/o i manufatti di eventuali lavoratori presenti in loco. VFD declina ogni responsabilità, a qualsivoglia titolo, in caso di violazione da parte del Cliente degli ordini impartiti.

4.13 È vietato portare bagagli e/o valigie, ad eccezione di piccole borse o zainetti.

***

Nell'ipotesi in cui il Cliente non dovesse rispettare le norme di comportamento e le regole di accesso, indicate nel Regolamento, verrà accompagnato all'uscita del Complesso Monumentale dal personale addetto alla sicurezza. VFD si riserva la possibilità, nelle situazioni ritenute più gravi, di interpellare altresì l'Autorità di Pubblica Sicurezza. VFD è sollevata da ogni responsabilità, a qualsivoglia titolo, in relazione al mancato rispetto delle norme indicate nel presente Regolamento da parte del Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

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

Milano, 25 marzo 2024