



1387

VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO

## CLAUSOLE VESSATORIE

Con riferimento alle 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”), così come integrate dall’appendice relativa al “VOUCHER PANETTONE CLASSICO, COLOMBA E BORSA BIG BAG” (di seguito, l’“**Appendice Integrativa alle CGV**”), ed alle clausole vessatorie ivi previste (di seguito, le “**Clausole Vessatorie**”), riferite al cliente (di seguito, singolarmente il “**Cliente**” e congiuntamente i “**Clienti**”) e relative 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, 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 e le Cave di Candoglia (di seguito, congiuntamente il “**Complesso Monumentale**”) – nonché della tipologia di biglietto di accesso alla Cattedrale Duomo di Milano, all’area Archeologica, alle Terrazze del Duomo di Milano con salita a piedi, al Museo del Duomo di Milano e alla Veneranda Biblioteca Ambrosiana (di seguito, congiuntamente il “**Biglietto**”) e/o (b) l’acquisto, anche unitamente al Biglietto ed in combinazione con gli altri Servizi, come meglio *infra* definiti, (i) di un’esperienza avanzata di “realtà aumentata”, mediante occhiali multimediali e relativi accessori (di seguito, “**Smartglass**”), attraverso la quale viene realizzato un percorso di visita all’interno della Cattedrale Duomo di Milano e dell’area archeologica sottostante che consente al Cliente di conoscere e vivere la storia nonché di scoprire alcuni particolari della Cattedrale Duomo di Milano e dei relativi “oggetti faro” attraverso ricostruzioni in 3D e video in “realtà aumentata”, come meglio previsto nelle CGV (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 Realtà Virtuale Candoglia**”), 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, come meglio previsto nelle CGV (di seguito, l’“**Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia**”), ovvero (iii) di un servizio che offre al Cliente, mediante un abbonamento, l’accesso ad una piattaforma, inserendo il Codice di Accesso, come meglio definito nelle CGV, 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 della Cattedrale Duomo di Milano, ai piedi della Madonnina, come meglio descritto nelle CGV (di seguito, il “**Servizio Webcam Madonnina**”) e/o (c) 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**”) e ai vantaggi da essa attribuiti al Cliente come meglio descritto sul Sito, come *infra* definito (di seguito, i “**Vantaggi**”) (di seguito, il Biglietto, l’Esperienza di Realtà Aumentata, l’Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, il Servizio Webcam Madonnina, la Duomo Card, il Contenuto Digitale Duomo Card e i Vantaggi singolarmente il “**Servizio**” e congiuntamente i “**Servizi**”) che potranno essere effettuati, secondo quanto previsto nelle CGV per ciascun Servizio e/o Cliente, (i) presso una delle biglietterie abilitate (di seguito, le “**Biglietterie**”); (ii) *online* sul sito [www.duomomilano.it](http://www.duomomilano.it) (di seguito, il “**Sito**”); (iii) attraverso soggetti autorizzati alla vendita da VFD, indicati nell’elenco pubblicato sul Sito; il Cliente prende atto ed accetta espressamente che (i) mediante il *click* nel box denominato “Clausole Vessatorie”; (ii) al momento dell’acquisto presso le Biglietterie, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 1341 e 1342 Cod. Civ., di aver preso visione delle Clausole Vessatorie, contenute nelle CGV e qui di seguito riportate, di averne compreso integralmente il contenuto e di accettarle specificatamente, ogni eccezione sin d’ora rimossa da parte del Cliente:

- 1., numeri 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7 (Oggetto): “1.2 Con riferimento al Biglietto, all’Esperienza di Realtà Aumentata e all’Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, 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 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. 2.5.6. 1.4 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. 2.6.6. 1.5 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. 2.1.2., ha diritto ad una garanzia legale ai sensi degli artt. 135 octies – 135 vices ter del Codice del Consumo, come infra definito, secondo le principali indicazioni fornite al successivo art. 5., 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 Duomo Card e Servizio Digitale"). 1.6 Il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, dichiara, per sé ed aventi causa, di aver preso visione, di ben conoscere e di accettare espressamente e, parimenti, si impegna, per sé ed aventi causa e ai sensi dell'art. 1381 c.c., a far prendere visione e far conoscere le "Norme di comportamento e regolamento di accesso al complesso monumentale del Duomo di Milano" (di seguito, il "Regolamento") pubblicate al seguente indirizzo <https://www.duomomilano.it/regolamenti/regolamento/>, 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. 1.7 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 - ivi incluse eventuali nuove tariffe di vendita del Biglietto -, all'Esperienza di Realtà Aumentata, all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, al Servizio Webcam Madonnina e alla Duomo Card (fermo quanto previsto al successivo art. 5.13 con riferimento al Contenuto Digitale Duomo Card ed al Servizio Webcam Madonnina), ai Vantaggi ed al Regolamento, così come di apportare qualsivoglia modifica e/o variazione alle presenti CGV ed alle relative clausole vessatorie, 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/regolamenti/regolamento/> e/o di affissione presso le Biglietterie, come infra definite, sia prima di procedere all'acquisto dei Servizi sia prima di accedere al Complesso Monumentale, con espressa manleva di VFD da ogni e qualsivoglia pretesa e/o richiesta, ad ogni titolo, formulata da parte del Cliente.”;

## — 2. (Descrizione dei Servizi)

- 2.1., numero 2.1.3., 2.1.4., 2.1.5., 2.1.6. (Descrizione dei Servizi – Disciplina Generale): “2.1.3. 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 Candoglia – e per un uso esclusivamente personale del Biglietto – anche unitamente all'Esperienza di Realtà Aumentata e/o all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia -. 2.1.4. 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, come infra definite, prima di effettuare l'acquisto; - sul Sito, mediante apposito flag al momento dell'Ordine, previa registrazione da parte del Cliente in fase di check out. In caso di mancata registrazione e richiesta di fattura al momento dell'Ordine, non sarà possibile accogliere le richieste di emissione della fattura formulate successivamente dal Cliente. Quanto sopra restando inteso che la verifica della correttezza e completezza dei dati di fatturazione inseriti è ad esclusivo ed integrale carico del Cliente. Qualsivoglia problematica conseguente all'inserimento dei dati comunicati dal Cliente è di esclusiva responsabilità del Cliente, non avendo VFD alcun obbligo di verifica e/o responsabilità in merito. 2.1.5. VFD si riserva, in ogni momento ed a propria integrale discrezione, il diritto di applicare delle limitazioni giornaliere per quantitativi di acquisto di ciascuna tipologia di Biglietto e/o per ciascun account e/o per sessione di browser, tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo indicare il numero massimo di ciascuna tipologia di Biglietto che il Cliente, anche per il tramite di un'agenzia e/o di un altro intermediario e/o di un rivenditore autorizzato di VFD, può acquistare per ciascuna transazione e/o in relazione a ciascuna tipologia di Biglietto da acquistare, restando inteso che VFD avrà il diritto di prevedere blocchi degli account che pongono in essere attività contrarie a quanto previsto nelle presenti CGV, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente. 2.1.6. Durante la visita in forza del Biglietto e/o l'Esperienza di Realtà Aumentata e/o l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, il Cliente potrà noleggiare gli Smartglass e/o il Visore Realtà Virtuale Candoglia e/o il Set, come infra definito (di seguito, congiuntamente i "Sistemi"), recandosi presso il punto di ritiro indicato nella conferma di prenotazione e seguendo le istruzioni che verranno fornite da parte del personale incaricato da VFD, restando inteso che, in caso di mancato rispetto delle istruzioni fornite, il Cliente non potrà noleggiare i Sistemi, ogni eccezione sin d'ora rimossa.";

- 2.2. (Descrizione dei Servizi – Biglietto):

- 2.2.2., numeri ii., v., vi., vii., viii., ix., x., xiii.: "Con specifico riferimento a tutte le tipologie di Biglietto [...] ii. il prezzo corrisponde a quello riportato sul Biglietto stesso, fermo restando che potranno essere applicate eventuali prevendite. Tutti i prezzi sono esenti da IVA (art. 10 del DPR 633/1972), ad eccezione del Biglietto a pagamento per la partecipazione a concerti e spettacoli. Ai fini dell'emissione del Biglietto omaggio, convenzionato o ridotto, il Cliente dovrà presentare il documento di identità in corso di validità (con riferimento agli Istituti Scolastici e alle Parrocchie, dovrà essere altresì fornita evidenza del/i nominativo/i del/i soggetto/i avente/i diritto alla convenzione sulle relative carte intestate) e il tesserino (d'invalidità o del corpo militare di appartenenza, avente diritto alla convenzione), comprovanti i requisiti necessari, al personale preposto a tale verifica. Il titolare del tesserino deve essere presente al momento del ritiro del Biglietto omaggio, convenzionato o ridotto, e dell'ingresso al Complesso Monumentale 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 per ogni giornata di visita, fermo restando che il Biglietto omaggio, convenzionato o ridotto, è strettamente personale e non cedibile a terzi. Il Cliente si impegna a non cedere, vendere o scambiare il Biglietto omaggio, convenzionato o ridotto, né a metterlo a disposizione di terzi a titolo oneroso o gratuito. L'utilizzo da parte di persona diversa dal beneficiario legittimo può comportare il rifiuto dell'accesso. 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; v. il Biglietto, se non obliterato, è valido esclusivamente per la data selezionata per la visita, mentre il Biglietto cumulativo (Fast-Track Pass, Combo Lift/Stairs, Duomo Pass Lift/Stairs, Culture Pass e Duomo + Museo) è valido esclusivamente per la data selezionata per la visita ed il giorno successivo, fermo restando quanto previsto al successivo art. x., ed è valido per un unico accesso ai luoghi inclusi nella tariffa del Biglietto stesso; il Biglietto cumulativo Duomo di Milano, Area Archeologica, Museo del Duomo di Milano, Terrazze del Duomo di Milano con salita a piedi e Veneranda Biblioteca Ambrosiana è valido esclusivamente per la data selezionata per la visita ed i 2 (due) giorni successivi, fermo restando quanto previsto al successivo art. x., ed è valido 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 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 e non oltre 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 biglietti della tipologia Duomo Pass, Combo Lift/Stairs, e Combo Stairs e Pinacoteca Ambrosiana, l'orario scelto si riferisce all'ingresso della salita alle Terrazze del Duomo di Milano; per i biglietti della tipologia Culture Pass, Duomo di Milano e Museo del Duomo di Milano, l'orario scelto si riferisce all'ingresso alla Cattedrale; qualora il Cliente si presenti fuori dall'orario indicato, con una tolleranza di 30 (trenta) 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 esigenze straordinarie e/o organizzative del Complesso Monumentale e/o di VFD ovvero in caso di maltempo ovvero in presenza di Cause di Forza Maggiore, come infra definite; solamente nel caso di un impedimento totale di accesso al Complesso Monumentale dovuto ad esigenze straordinarie e/o organizzative del Complesso Monumentale e/o di VFD ovvero al maltempo, VFD provvederà ad effettuare il rimborso del prezzo del Biglietto mediante gateway di pagamento o bonifico bancario, decurtato l'importo della prevendita che resterà definitivamente acquisito a VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente; 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.”;

- 2.2.3., numero i.: “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. 2.2.2. ix. che precede.”;
- 2.2.4., numero i.: “Con specifico riferimento al Biglietto “Duomo + Ambrosiana” i. È acquistabile esclusivamente presso le Biglietterie gestite da VFD e/o sul Sito.”;
- 2.3., numeri 2.3.2., 2.3.3., 2.3.4., 2.3.5., 2.3.6., 2.3.7., 2.3.8., 2.3.10. (Descrizione dei Servizi – Esperienza di Realtà Aumentata): “2.3.2. al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata, secondo le modalità di cui all'art. 2.3.1. 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 della Cattedrale Duomo di Milano, con 10 (dieci) 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 all'art. 2.3.4. 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 (quindici) 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 (quindici) 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; 2.3.3. nel caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, imputabili al Cliente che ha utilizzato gli Smartglass, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da



corrispondersi in contanti o con pagamento elettronico contestualmente al termine dell'Esperienza di Realtà Aumentata presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, 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; 2.3.4. l'Esperienza di Realtà Aumentata ha una durata complessiva di 20 minuti, compresi gli spostamenti da un punto all'altro del percorso, e si struttura attraverso un percorso in n. 5 tappe e in 5 lingue (italiana, inglese, tedesca francese 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), fornendo altresì le relative cuffie monouso; (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 alla Cattedrale 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; 2.3.5. 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 la Cattedrale 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 della Cattedrale 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 della Cattedrale Duomo di Milano; 2.3.6. 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 della Cattedrale Duomo di Milano, siano ritenute dal Cliente stesso non adeguate alle proprie caratteristiche personali e fisiche; 2.3.7. 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 sé stesso e/o a terzi e/o alla Cattedrale 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; 2.3.8. l'accesso all'Esperienza di Realtà Aumentata è consentito al Cliente che sia maggiorenne ovvero minorenni di età compresa tra i 10 e i 18 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 agli artt. 2.3.5., 2.3.6. e 2.3.7. 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 a copia del documento di identità in corso di validità del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del 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. L'accesso all'Esperienza di Realtà Aumentata non è consentito in nessun caso al Cliente di età inferiore ai 10 anni; 2.3.10. si applicano all'Esperienza di Realtà Aumentata, mutatis mutandis, le clausole previste per il Biglietto di cui all'art. 2.2.2. ii., iii., iv., v., vi., vii., viii, ix., x., xiii., 2.2.3. i. e 2.2.4. i. che precedono.”;

- 2.4., numeri 2.4.2., 2.4.3., 2.4.5., 2.4.6., 2.4.7., 2.4.8., 2.4.9, 2.4.11., 2.4.12. (Descrizione dei Servizi – Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia): “2.4.2. al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, secondo le modalità di cui all'art. 2.4.1. 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 Candoglia, tra quelle che risultano disponibili, fermo restando che (i) il Cliente deve presentarsi presso l'ingresso del Museo del Duomo di Milano con 20 (venti) minuti di anticipo rispetto all'orario iniziale della fascia oraria selezionata, così da arrivare al punto in cui potrà noleggiare il Visore Realtà Virtuale Candoglia, situato all'interno della Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, con 10 (dieci) minuti di anticipo, durante i quali il personale incaricato da VFD potrà svolgere le attività di cui all'art. 2.4.5. che segue; (ii) il noleggio del Visore Realtà Virtuale Candoglia e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia vengono garantiti nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo, il noleggio del Visore Realtà Virtuale Candoglia e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia 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 Candoglia, ogni eccezione sin d'ora rimossa; (iii) nel caso in cui il Cliente, durante l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, volesse e/o avesse necessità di interrompere l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, il noleggio del Visore Realtà Virtuale Candoglia e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia 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 Candoglia; 2.4.3. il Visore Realtà Virtuale Candoglia, una volta terminata l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, verrà ritirato dal personale incaricato da VFD. Nel caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, imputabili al Cliente che ha utilizzato il Visore Realtà Virtuale Candoglia, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da corrispondersi in contanti o con pagamento elettronico contestualmente al termine dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, 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. Tutti i predetti sistemi vengono igienizzati prima e dopo ogni utilizzo e sono fornite cuffie monouso per il loro utilizzo; 2.4.5. al momento del noleggio del Visore Realtà Virtuale Candoglia, il personale incaricato da VFD (i) provvede alla igienizzazione del Visore Realtà Virtuale Candoglia; (ii) fornisce informazioni orali in relazione all'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e allo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e mostra al Cliente un documento contenente le avvertenze tecniche e di salute nell'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e nello svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia 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 Realtà Virtuale Candoglia ed all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia; 2.4.6. l'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia 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 Realtà Virtuale Candoglia, 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; 2.4.7. il Cliente deve astenersi dall'accedere all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia nel caso in cui le caratteristiche della stessa Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, 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; 2.4.8. 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 sé 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 Realtà Virtuale Candoglia messo a disposizione nell'ambito dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e, in generale, dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia; (ii) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che il Visore Realtà Virtuale Candoglia e l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia comportano un'esperienza di rilevante sollecitazione, anche emotiva e sensoriale; (iv) di essere consapevole che, al momento dell'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e di svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, non devono sussistere condizioni fisiche e/o psichiche e/o emotive che possano rendere pericolosa, impedire o anche solo sconsigliare la fruizione del Visore Realtà Virtuale Candoglia e/o dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, 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; (iv) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia 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; 2.4.9. l'accesso all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia è consentito al Cliente che sia maggiorenne ovvero minorenne di età compresa tra i 10 e i 18 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 agli artt. 2.4.6., 2.4.7. e 2.4.8. che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del noleggio del Visore Realtà Virtuale Candoglia, al personale incaricato da VFD della liberatoria in originale, unitamente a copia del documento di identità in corso di validità del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del 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. L'accesso all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia non è consentito in nessun caso al Cliente di età inferiore ai 10 anni; 2.4.11. il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, prende atto ed accetta espressamente che le prestazioni qualitative del Visore Realtà Virtuale Candoglia sono limitate ai requisiti dello stesso Visore che garantisce un frame



rate di almeno 72 frame per secondo; 2.4.12. si applicano all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, mutatis mutandis, le clausole previste per il Biglietto di cui all'art. 2.2.2. ii., iii., iv., v., vi., vii., viii., ix., x., xiii., 2.2.3. i. e 2.2.4. i. che precedono.”;

- 2.5., numeri 2.5.4., 2.5.6., 2.5.7., 2.5.8., 2.5.9., 2.5.10., 2.5.11., 2.5.12., 2.5.13., 2.5.14. (Descrizione dei Servizi – Servizio Webcam Madonnina): “ 2.5.4. 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 Madonnina, 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; 2.5.6. 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; 2.5.7. saranno integralmente a carico del Cliente tutte le spese connesse all'utilizzo del Servizio Webcam Madonnina posto che il Prezzo Servizio Webcam Madonnina riguarda solamente l'accesso al Servizio Webcam Madonnina, 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; 2.5.8. il Codice di Accesso al Servizio Webcam Madonnina ha una validità che varia a seconda della tipologia di opzione scelta in fase di acquisto del Servizio Webcam Madonnina, 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 dal primo 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); 2.5.9. fermo quanto previsto all'art. 2.5.8. 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 Madonnina 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; 2.5.10. una volta ricevuto il Codice di Accesso a mezzo e-mail 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); 2.5.11. 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 per l'accesso al Servizio Webcam Madonnina; 2.5.12. 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, fermo restando che sarà inibito l'accesso al Cliente al Servizio Webcam Madonnina mediante immediato blocco del Codice di Accesso, sarà addebitata al Cliente una penale di € 100,00 (euro cento/00) ogni eccezione fin d'ora rimossa, che dovrà essere corrisposta a mezzo bonifico bancario alle coordinate che verranno comunicate da VFD; 2.5.13. il Cliente prende atto del fatto che il Servizio Webcam Madonnina, essendo legato al corretto funzionamento di una webcam installata sulla Guglia Maggiore della Cattedrale 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; 2.5.14. 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.”;

- 2.6., numeri 2.6.6., 2.6.7., 2.6.8. (Descrizione dei Servizi – Duomo Card): “2.6.6. 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; 2.6.7. 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; 2.6.8. fermo quanto previsto all'art. 2.6.7. 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.”;
- 3., numeri 3.1, 3.2 (Tavole Tattili): “3.1 Il Cliente potrà noleggiare, gratuitamente e secondo quanto previsto all'art. 2.1.6., un set di tavole tattili, costituito da 1 o più tavole tattili ed a richiesta del Cliente, realizzate da VFD in collaborazione con l'Istituto dei Ciechi (di seguito, il “Set”), da utilizzare esclusivamente nel Museo del Duomo di Milano e nella Cattedrale Duomo di Milano, previa presentazione di una apposita richiesta al personale incaricato da VFD per l'accoglienza e situato all'ingresso del Museo del Duomo di Milano. Il Set dovrà essere restituito al termine della visita al Museo del Duomo di Milano ed alla Cattedrale Duomo di Milano al personale incaricato da VFD. Ogni Set viene igienizzato prima e dopo ogni utilizzo; 3.2 nel caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, del Set, imputabili al Cliente, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da corrispondersi in contanti o pagamento elettronico contestualmente al termine dell'utilizzo presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, 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.”;
- 4., numeri 4.1, 4.2, 4.3 (Cause di forza maggiore (di seguito, le “Cause di Forza Maggiore”): “4.1 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. 4.2 In assenza di prova contraria, si presume che i seguenti eventi subiti da una parte soddisfino le condizioni a) e b) dell'art. 4.1 che precede, mentre tale parte dovrà provare unicamente la sussistenza della condizione c) dell'art. 4.1 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 e/o della sede 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 e/o della sede del Cliente; - restrizioni valutarie o agli scambi commerciali, embargo, sanzioni, tra lo Stato di residenza e/o abitazione e/o della sede del Cliente e lo Stato italiano; - atti dell'autorità, legittimi o illegittimi (ivi inclusi quelli connessi a emergenze di tipo sanitario), 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, catastrofi naturali o eventi naturali



estremi all'interno del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione e/o della sede 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 e/o della sede del Cliente; - conflitti sociali generalizzati che ineriscono il Complesso Monumentale; - la chiusura totale del Complesso Monumentale per eventi liturgici presso il Complesso Monumentale o su indicazione delle Autorità di Pubblica sicurezza. 4.3 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 all'acquisto dei Servizi, troverà applicazione quanto previsto nelle presenti CGV.”;

- 5., numeri 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 5.8, 5.9, 5.10, 5.11, 5.12, 5.13 (Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale): “5.2 Per difetto di conformità si intende il caso in cui il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina 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 Madonnina che non è/sono stato/i fornito/i alla luce del Contratto ovvero manifesti/no o presenti/no difetti di conformità al Contratto nel periodo di tempo durante il quale il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina deve/devono essere fornito/i a norma del Contratto, tra cui un'errata integrazione del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina nell'ambiente digitale del Cliente, esclusivamente nell'ipotesi in cui il Contenuto Digitale Duomo Card e/o il Servizio Webcam Madonnina 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 Madonnina da parte del Cliente derivi da una carenza di istruzioni di integrazione fornite da VFD al Cliente. 5.3 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 Madonnina 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 Madonnina 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. 5.4 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 Madonnina 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. 5.5 VFD si riserva il diritto di verificare l'effettiva mancata fornitura del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina ovvero l'effettiva esistenza del difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina al Contratto denunciato dal Cliente. 5.6 In caso di riscontro di un difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina, 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. 5.8 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. 5.9 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 sopportare alcuna spesa relativa al rimborso. 5.10 In caso di difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina, denunciato 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. 5.11 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 sopportare alcuna spesa relativa al rimborso. 5.12 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. 5.13 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 e-mail; 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.”;

#### — 6. (Diritto di recesso)

- 6.2., numeri 6.2.1., 6.2.2. (Diritto di recesso – Biglietto): “6.2.1. 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; 6.2.2. 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.”;
- 6.3., numeri 6.3.1., 6.3.2. (Diritto di recesso – Esperienza di Realtà Aumentata e Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia): “6.3.1. 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; 6.3.2. fermo quanto previsto agli artt. 2.3.9. e 2.4.10. il prezzo corrisposto al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata e dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia 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 Candoglia per ragioni personali, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo ragioni organizzative.”;*

- 6.4., numeri 6.4.1., 6.4.2., 6.4.3., 6.4.4., 6.4.5., 6.4.6. (Diritto di recesso – Servizio Webcam Madonnina): “6.4.1. Fatto salvo quanto previsto al successivo art. 6.4.4., 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. 2.5.6., 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 e-mail a [buyer@duomomilano.it](mailto:buyer@duomomilano.it); 6.4.2. a seguito del recesso esercitato nei termini e con le modalità di cui all'art. 6.4.1. 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 tratterrà definitivamente il Prezzo Servizio Webcam Madonnina. Resta espressamente inteso che, in assenza di recesso nei predetti termini, VFD tratterrà definitivamente il Prezzo Servizio Webcam Madonnina a prescindere dalla effettiva utilizzazione del Servizio Webcam Madonnina da parte del Cliente; 6.4.3. 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; 6.4.4. 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; 6.4.5. resta fermo quanto indicato all'art. 5.13 che precede con riferimento alla modifica da parte di VFD del Servizio Webcam Madonnina; 6.4.6. non è previsto in alcun caso il rimborso del Prezzo Servizio Webcam Madonnina nel caso di rinuncia da parte del Cliente al contenuto del Servizio Webcam Madonnina.”;
- 6.5., numeri 6.5.1., 6.5.2., 6.5.3., 6.5.4. (Diritto di recesso – Duomo Card): “6.5.1. 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; 6.5.2. fermo quanto indicato all'art. 6.5.1. 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; 6.5.3. resta fermo quanto indicato all'art. 5.13 che precede con riferimento alla modifica da parte di VFD del Contenuto Digitale Duomo Card; 6.5.4. non è previsto in alcun caso il rimborso e/o la sostituzione della Duomo Card, del prezzo e delle eventuali spese di spedizione, nel caso di rinuncia da parte del Cliente al Contenuto Digitale Duomo Card e/o, in ogni caso, al contenuto della Duomo Card.”;*

- 8., numeri 8.1, 8.2, 8.3 (Legge applicabile – Foro competente): *“8.1 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. 8.2 Per quanto non espressamente indicato nelle presenti CGV trova applicazione il Codice del Consumo e il Codice Civile italiano. 8.3 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 e/o ha la sede o ha eletto domicilio.”.*

Il Cliente prende altresì atto ed accetta espressamente che, secondo le modalità sopra indicate, dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., di aver anche preso visione delle Clausole Vessatorie, contenute nell'Appendice Integrativa alle CGV e qui di seguito riportate, di averne compreso integralmente il contenuto e di accettarle specificatamente, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente:

- 1., numeri 1.1, 1.2 (Voucher): *“1.1 Il Cliente, una volta acquistato il Panettone Classico del Duomo, la Colomba e la Borsa Big Bag, potrà trovare all'interno degli stessi un Voucher che consente di ottenere, secondo le modalità descritte all'art. 1.2 che segue, n. 2 (due) biglietti di tipologia “Combo Lift” omaggio (di seguito, singolarmente il “Biglietto Omaggio”), restando espressamente inteso che ciascun Biglietto Omaggio: (i) è valido per 2 (due) persone; (ii) dà diritto a 2 (due) soli accessi per la visita delle Terrazze del Duomo di Milano con salita in ascensore, la visita della Cattedrale Duomo di Milano e del Museo del Duomo di Milano; (iii) ha validità esclusivamente per la data selezionata per la visita ed il giorno successivo secondo le modalità descritte nelle CGV e nelle clausole vessatorie ivi previste, a cui ci si richiama integralmente (di seguito, congiuntamente la “Data”), 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 che precede, 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 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 Omaggio, ogni eccezione sin d'ora rimossa nei confronti di VFD; (ii) effettuare l'indicazione della Data sul Sito ed inserire il codice riportato sul Voucher nella sezione dedicata “Hai un Voucher?”.”;*
- 2., numeri 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 (Periodo di validità e di utilizzo del Voucher): *“2.1 I Vouchers relativi al Panettone Classico del Duomo potranno essere utilizzati dal Cliente, per le finalità descritte all'art. 1.1 che precede, solamente dal 31 ottobre 2024 al 31 ottobre 2025, fermo restando che la Data non potrà essere successiva al 31 dicembre 2025, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente, restando espressamente inteso che, oltre il termine del 31 ottobre 2025, ciascun Voucher relativo al Panettone Classico del Duomo 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 I Vouchers relativi alla Colomba potranno essere utilizzati dal Cliente, per le finalità descritte all'art. 1.1 che precede, solamente dal 31 marzo 2025 al 31 marzo 2026, fermo restando che la Data non potrà essere successiva al 31 dicembre 2026, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente, restando espressamente inteso che, oltre il termine del 31 marzo 2026, ciascun Voucher relativo alla Colomba 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. 2.3 I Vouchers relativi alla Borsa Big Bag potranno essere utilizzati dal Cliente, per le finalità descritte all'art. 1.1 che precede, solamente dal 1 aprile 2025 al 31 ottobre 2028, fermo restando che la Data non potrà essere successiva al 31 dicembre 2028, ogni eccezione sin d'ora*



VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO

1387

*rimossa da parte del Cliente, restando espressamente inteso che, oltre il termine del 31 ottobre 2028, ciascun Voucher relativo alla Borsa Big Bag 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. 2.4 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 precede; (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.”.*

\*\*\*

Milano, 28 luglio 2025

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano



VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO

1387