

SOMMARIO

1.	Oggetto.....	2
2.	Descrizione del Gruppo Terzo e dell'Accesso al Complesso Monumentale	2
2.1.	<i>Disciplina Generale</i>	2
2.2.	<i>Prenotazione, come infra definita</i>	4
2.2.1.	<i>Disciplina Generale</i>	4
2.2.2.	<i>Perfezionamento Contratto - Modalità di Prenotazione</i>	4
2.3.	<i>Tavole Tattili</i>	7
3.	Cause di forza maggiore (di seguito, le “Cause di Forza Maggiore”).....	7
4.	Cancellazione Prenotazione	8
5.	Informazioni e reclami	8
6.	Legge applicabile – Foro competente.....	8

CONDIZIONI GENERALI

1. Oggetto

- 1.1 Le presenti condizioni generali di vendita (di seguito, le “CGV”) di Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano, con sede in 20122 Milano, Via C. M. Martini, 1, C.F. e P.IVA 01989950157, numero di telefono 02 361691 ed e-mail info@duomomilano.it (di seguito, “VFD”), rappresentano le condizioni contrattuali che accettate dai gruppi, descritti all’art. 2.2.1., organizzati con la presenza di una guida turistica abilitata e/o di figure professionali in possesso dei requisiti e/o delle abilitazioni richieste ai sensi della normativa vigente per lo svolgimento dell’attività di spiegazione ed illustrazione delle attrattive storico, artistiche ed architettoniche del Complesso Monumentale, come *infra* definito, e muniti di un apposito Sistema di Microfonaggio, come *infra* definito e che potrà essere noleggiato come meglio *infra* chiarito (di seguito, singolarmente il “Gruppo Terzo” e congiuntamente i “Gruppi Terzi”), disciplineranno il contratto tra VFD ed il Gruppo Terzo (di seguito, il “Contratto”), come indicato al successivo art. 1.2, avente ad oggetto la prenotazione e l’acquisto, unitamente al biglietto (di seguito, il “Biglietto”) di accesso al complesso 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”), dell’accesso al Complesso Monumentale ai fini dello svolgimento della relativa visita (di seguito, singolarmente l’“Accesso al Complesso Monumentale” e congiuntamente gli “Accessi al Complesso Monumentale”).
- 1.2 Con riferimento all’Accesso al Complesso Monumentale, le CGV e le relative clausole vessatorie dovranno essere accettate dal Gruppo Terzo mediante *click e/o flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti al fine della presa visione ed integrale accettazione delle CGV e delle clausole vessatorie ivi previste al momento della compilazione del Modulo Online Gruppo Terzo, come *infra* definito, che, per tutta la durata come *infra* prevista, costituiranno, unitamente al Modulo Online Gruppo Terzo, come *infra* definito, il Contratto, salvo buon fine del pagamento di ciascuna Prenotazione, come *infra* definita.
- 1.3 Il Gruppo Terzo, 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”) e le condizioni generali di vendita di VFD in relazione al Biglietto, unitamente alle relative clausole vessatorie (di seguito, le “CGV Biglietto”), tutti pubblicati sul sito www.duomomilano.it di VFD (di seguito, il “Sito”), al seguente indirizzo <https://www.duomomilano.it/regolamenti/regolamento/>, ovvero disponibili presso le biglietterie del Complesso Monumentale, ossia la “Biglietteria 1” e “TVM” (Ticket Vending Machine) presso Piazza Duomo, 14/A, Sala delle Colonne, la “Biglietteria 2” e “TVM” (Ticket Vending Machine) presso Palazzo Reale - Piazza del Duomo, 12 all’interno del Museo del Duomo di Milano, la “Biglietteria Gruppi” presso la struttura temporanea posta all’interno della Cesata del Duomo di Milano, lato sud, il “Banco Audioguide” interno alla Cattedrale Duomo di Milano, Piazza Duomo snc (di seguito, congiuntamente le “Biglietterie”), 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 Gruppo Terzo, ogni eccezione sin d’ora rimossa da parte del Gruppo Terzo.
- 1.4 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 all’Accesso al Complesso Monumentale, al Biglietto - ivi incluse eventuali nuove tariffe di vendita del Biglietto - ed al Regolamento, così come di apportare qualsivoglia modifica e/o variazione alle presenti CGV, alle CGV Biglietto ed alle relative clausole vessatorie, senza alcun obbligo di preavviso. È onere del Gruppo Terzo 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 sia prima di procedere alla prenotazione e all’acquisto dell’Accesso al Complesso Monumentale 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 Gruppo Terzo.
- 1.5 Il Gruppo Terzo prende atto ed accetta espressamente, per sé ed aventi causa e anche ai sensi dell’art. 1381 c.c., che trovano applicazione, *mutatis mutandis* e per quanto non espressamente in contrasto con quanto previsto ai sensi del Contratto e/o delle presenti CGV, le previsioni di cui alle CGV Biglietto.
- ### 2. Descrizione del Gruppo Terzo e dell’Accesso al Complesso Monumentale
- #### 2.1. Disciplina Generale
- 2.1.1. L’Accesso al Complesso Monumentale è fornito in favore del Gruppo Terzo che sia (i) “consumatore” ai sensi dell’articolo 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo (D.Lgs. n. 206 del 6 settembre 2005 e successive modifiche e integrazioni) (di seguito, il “Codice del Consumo”), come meglio specificato all’art. 2.1.2. che segue,

ovvero (ii) persona giuridica, rispetto alla quale non troveranno applicazione le norme di cui al Codice del Consumo, bensì le norme dettate dal Codice Civile italiano.

- 2.1.2. Con il termine “consumatore” si intende qualsiasi persona fisica che effettua la prenotazione e l’acquisto dell’Accesso al Complesso Monumentale, secondo le modalità indicate nelle presenti CGV con finalità non riferibili alla propria attività commerciale, imprenditoriale, artigianale o professionale, eventualmente svolta. In tal caso, accettando espressamente ed incondizionatamente le presenti CGV, il Gruppo Terzo dichiara di prenotare ed acquistare l’Accesso al Complesso Monumentale per scopi diversi dalle suddette finalità e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con VFD, le presenti CGV. Con riferimento al Gruppo Terzo che sia consumatore, l’Accesso al Complesso Monumentale è fornito in piena conformità alla normativa del Codice del Consumo, anche in materia di vendita a distanza disciplinata agli articoli 49 e seguenti.
- 2.1.3. Nel caso in cui la Prenotazione, come *infra* definita, dell’Accesso al Complesso Monumentale venga effettuata sul Sito da parte di un’agenzia e/o altro intermediario del Gruppo Terzo 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 Gruppo Terzo, manlevando espressamente VFD da ogni e qualsivoglia pretesa venisse formulata dal Gruppo Terzo, 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 Gruppo Terzo e/o del rivenditore autorizzato di VFD ma solo dal consumatore, persona fisica facente parte del Gruppo Terzo e titolare della carta di credito e/o di altro sistema di pagamento elettronico abilitato utilizzati al momento dell’acquisto, che effettua direttamente, secondo le modalità previste nelle presenti CGV, la Prenotazione, come *infra* definita, dell’Accesso al Complesso Monumentale e per un uso esclusivamente personale dell’Accesso al Complesso Monumentale.
- 2.1.4. Per l’Accesso al Complesso Monumentale, VFD, su richiesta del Gruppo Terzo, completata la procedura di prenotazione ed acquisto e verificato il buon fine del pagamento effettuato dal Gruppo Terzo, emetterà la relativa fattura, restando inteso che la stessa dovrà essere richiesta dal Gruppo Terzo mediante la Prenotazione, come *infra* definita, secondo quanto indicato al successivo art. 2.2.2. Resta inteso che la verifica della correttezza e completezza dei dati di fatturazione indicati dal Gruppo Terzo è ad esclusivo ed integrale carico del Gruppo Terzo. Qualesivoglia problematica conseguente all’inserimento dei dati comunicati dal Gruppo Terzo è di esclusiva responsabilità del Gruppo Terzo, non avendo VFD alcun obbligo di verifica e/o responsabilità in merito.
- 2.1.5. Come previsto nelle CGV Biglietto, ai fini dell’emissione del Biglietto omaggio, convenzionato o ridotto, la guida turistica abilitata e/o la figura professionale come sopra indicata che accompagna il Gruppo Terzo nell’Accesso al Complesso Monumentale dovrà presentare il documento di identità in corso di validità o il tesserino avente diritto alla convenzione, comprovante i requisiti necessari, al personale preposto a tale verifica. Il titolare del tesserino deve essere presente al momento del ritiro e dovrà attenersi alle indicazioni e alle modalità operative fornite dal personale presso le Biglietterie. Con riferimento al Biglietto omaggio per le guide turistiche abilitate e/o per le figure professionali come sopra indicate che accompagnano il Gruppo Terzo nell’Accesso al Complesso Monumentale, nell’esercizio della loro professione, resta espressamente inteso che: a. il tesserino dovrà essere esposto e reso ben visibile durante tutto il percorso di visita del Complesso Monumentale da coloro che svolgono l’attività professionale di accompagnamento e spiegazione, fermo restando che, in difetto, da un lato anche i predetti soggetti dovranno corrispondere a favore di VFD l’integrale importo del Biglietto, non potendo, in nessun caso, svolgere l’attività professionale di accompagnamento e spiegazione, quali a mero titolo esemplificativo di natura storico/artistica, a qualsivoglia titolo, all’interno del Complesso Monumentale, e gli addetti di VFD potranno richiedere, in qualsivoglia momento, l’interruzione immediata della suindicata attività e, in caso di reiterazione nella condotta vietata, richiedere l’allontanamento del soggetto dal Complesso Monumentale, richiedendo, se del caso, l’intervento della Forza Pubblica, e dall’altro lato, in mancanza di una guida turistica abilitata e/o di una figura professionale come sopra indicata, ai Gruppi Terzi potrà essere negato, ad insindacabile giudizio di VFD, l’accesso prioritario e/o prenotato; b. le guide abilitate all’interno di Paesi dell’Unione Europea per ottenere il Biglietto omaggio devono presentare al personale preposto a tale verifica una specifica abilitazione rilasciata dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, in assenza della quale non potranno svolgere, a nessun titolo, l’Accesso al Complesso Monumentale e/o, in ogni caso, le visite all’interno del Complesso Monumentale, potendovi accedere gratuitamente solo per motivi di studio; c. le guide abilitate all’interno di Paesi Extra UE possono richiedere l’accredito gratuito solo per motivi di studio e non sono abilitate, in nessun caso, allo svolgimento dell’Accesso al Complesso Monumentale e/o, in ogni caso, di visite all’interno del Complesso Monumentale. 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.
- 2.1.6. Durante l’Accesso al Complesso Monumentale, il Gruppo Terzo potrà noleggiare i sistemi di microfonaggio (ivi incluse le audioguide e/o radioguide e/o videoguide) (di seguito, singolarmente il “**Sistema di Microfonaggio**” e congiuntamente i “**Sistemi di Microfonaggio**”) e/o il Set, come *infra* definito (di seguito, i Sistemi di Microfonaggio e il Set congiuntamente i “**Sistemi**”), recandosi presso il punto di ritiro indicato nella conferma della Prenotazione, come *infra* definita, 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 Gruppo Terzo non potrà noleggiare i Sistemi, ogni eccezione sin d'ora rimossa.

2.2. Prenotazione, come *infra* definita

2.2.1. Disciplina Generale

- a. I Gruppi Terzi sono composti da un minimo di 1 ad un massimo di 25 soggetti (esclusa dal conteggio la guida turistica abilitata e/o la figura professionale come sopra indicata e, nel caso di gruppi scolastici e parrocchiali rientranti nella categoria dei Gruppi Terzi, esclusi 2 accompagnatori ogni 25 partecipanti);
- b. i Gruppi Terzi, unitamente all'acquisto del Biglietto, sono tenuti a prenotare la data e la fascia oraria dell'Accesso al Complesso Monumentale (di seguito, la "**Prenotazione**"), che potrà essere effettuata secondo le modalità *infra* descritte;
- c. i Gruppi Terzi prenotati hanno diritto all'ingresso dal varco dedicato, con priorità rispetto agli altri utenti che accedono al Complesso Monumentale, esclusivamente per l'accesso contemporaneo dei partecipanti ai Gruppi Terzi; in caso di accesso differito il diritto di priorità non sarà garantito, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- d. i Gruppi Terzi dovranno presentarsi ai varchi di accesso indicati sul Biglietto entro e non oltre 15 (quindici) minuti prima dell'orario indicato sul Biglietto; in caso di ritardo, non potrà essere garantito l'ingresso prioritario e/o l'ingresso effettivo al Complesso Monumentale, fermo restando che il Gruppo Terzo dovrà rispettare le indicazioni fornite dal personale incaricato da VFD, e verranno trattenute le somme già versate dal Gruppo Terzo, il quale non avrà diritto ad alcun rimborso o indennizzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- e. gli Accessi al Complesso Monumentale vengono garantiti nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo, ricompreso nei 30 (trenta) minuti successivi all'orario della Prenotazione, gli Accessi al Complesso Monumentale si concluderanno comunque all'orario stabilito; qualora il ritardo fosse di 30 (trenta) minuti o superiore all'orario della Prenotazione, gli Accessi al Complesso Monumentale verranno ritenuti annullati, fermo restando il diritto di VFD di trattenere l'importo corrisposto dal Gruppo Terzo e/o dal singolo visitatore facente parte del Gruppo Terzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- f. VFD si riserva la facoltà di modificare, a proprio insindacabile giudizio, in qualsiasi momento per esigenze organizzative e/o evenienze straordinarie di qualsiasi genere, la possibilità di Prenotazione in particolari fasce orarie e/o di calendario, ogni eccezione sin d'ora rimossa;
- g. i Sistemi di Microfonaggio devono essere restituiti al termine dell'Accesso al Complesso Monumentale al personale incaricato da VFD. In caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, imputabili al partecipante del Gruppo Terzo che ha utilizzato i Sistemi di Microfonaggio 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'Accesso al Complesso Monumentale presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del partecipante al Gruppo Terzo e/o del referente del Gruppo Terzo e con espressa rinuncia del partecipante al Gruppo Terzo e/o del referente del Gruppo Terzo ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito. Tutti i Sistemi di Microfonaggio vengono igienizzati prima e dopo ogni utilizzo e sono fornite cuffie monouso;
- h. in caso di prenotazione di radio/video guide, facenti parte dei Sistemi di Microfonaggio, VFD si riserva il diritto, anche per esigenze organizzative connesse al Complesso Monumentale, di consegnare a ciascun Gruppo Terzo un numero minore di dispositivi, fermo restando che tutti i partecipanti al Gruppo Terzo potranno usufruire della radio/video guida in quanto i relativi *device* sono muniti di un doppio *jack*.

2.2.2. Perfezionamento Contratto - Modalità di Prenotazione

- (i) In assenza di Prenotazione tramite il Call Center, come *infra* definito, è vietato l'acquisto *online* e/o il ritiro presso le Biglietterie di un numero superiore alle 10 (dieci) unità di Biglietto per singola transazione di acquisto fermo restando, in ogni caso, un numero massimo di 3 (tre) transazioni giornaliere, relative a Biglietti emettabili su 3 (tre) fasce orarie differenti, per ciascun Gruppo Terzo;
- (ii) sarà possibile effettuare la Prenotazione tramite Call Center, come *infra* definito, nell'ambito di ciascuna finestra temporale che verrà comunicata da VFD al momento di conclusione del Contratto, fermo restando che VFD si riserva sin d'ora il diritto di modificare, a proprio insindacabile giudizio, ciascuna finestra temporale di Prenotazione tramite Call Center, come *infra* definito, provvedendo a comunicarlo a mezzo e-mail al Gruppo Terzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Gruppo Terzo. Non sarà possibile effettuare la Prenotazione tramite Call Center, come *infra* definito, la domenica e nei giorni festivi (anche infrasettimanali), mentre il giorno stesso dell'Accesso al Complesso Monumentale sarà possibile effettuare la Prenotazione tramite Call Center, come *infra* definito, entro e non oltre 1 (una) ora prima rispetto all'Accesso al Complesso Monumentale, previa verifica da parte di VFD della relativa disponibilità e previo pagamento contestuale dell'importo indicato nel *link* che verrà trasmesso da VFD al Gruppo Terzo, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre i termini di cui sopra, per qualsivoglia motivo, la Prenotazione non potrà essere effettuata, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Gruppo Terzo;
- (iii) ogni Prenotazione non può superare il numero massimo di 25 persone per guida turistica abilitata e/o per figura

- professionale come sopra indicata;
- (iv) al fine di poter procedere con la Prenotazione, secondo le modalità ed i termini di cui al successivo art. (vi), dovrà, preventivamente, essere sottoscritto il Contratto con VFD secondo le seguenti modalità: (a) il Gruppo Terzo dovrà contattare, al seguente numero telefonico 02 89919751, il call center incaricato da VFD e dedicato al Gruppo Terzo, nei seguenti giorni ed ai seguenti orari: dal lunedì al sabato, dalle ore 10.00 alle ore 17.00, con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali (di seguito, il “**Call Center**”), al fine di chiedere la trasmissione, a mezzo e-mail, all’indirizzo che verrà fornito dal Gruppo Terzo al Call Center, del *link* che consente al Gruppo Terzo di compilare il modulo *online* con le informazioni ivi richieste (di seguito, il “**Modulo Online Gruppo Terzo**”); (b) VFD provvederà a trasmettere, a mezzo e-mail all’indirizzo fornito dal Gruppo Terzo durante il contatto telefonico di cui al punto (a) che precede, il *link* per la compilazione del Modulo Online Gruppo Terzo, restando inteso che in caso di mancato inoltro della comunicazione da parte di VFD contenente il predetto *link*, alcun Contratto potrà dirsi concluso e/o essere sottoscritto con VFD, ogni eccezione sin d’ora rimossa da parte del Gruppo Terzo; (c) entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dal ricevimento della e-mail da parte di VFD, il Gruppo Terzo dovrà (i) procedere con la compilazione integrale del Modulo Online Gruppo Terzo, secondo le indicazioni ivi fornite; (ii) prendere visione e accettare integralmente le presenti CGV e le relative clausole vessatorie mediante *click e/o flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie al momento della compilazione del Modulo Online Gruppo Terzo; (iii) fornire il consenso al trattamento dei dati personali, e dichiarare, per sé ed aventi causa, e, parimenti, di impegnarsi, per sé ed aventi causa e ai sensi dell’art. 1381 c.c., ad integralmente leggere, comprendere ed ad accettare il Regolamento e le CGV Biglietto, pubblicati sul Sito; (iv) trasmettere a VFD il Modulo Online Gruppo Terzo secondo le modalità ivi indicate. Il Gruppo Terzo, nel caso di istituti pubblici, dovrà altresì provvedere a trasmettere entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi antecedenti all’Accesso al Complesso Monumentale, a mezzo e-mail al seguente indirizzo *gruppi@duomomilano.it* ovvero compilando l’apposito modulo contenuto nel *link* indicato nell’e-mail trasmessa da VFD ai sensi dell’art. (vi) (b) che segue, il CIG su carta intestata dell’istituto pubblico, facente parte dei Gruppi Terzi, e tutti i documenti necessari che dovranno essere a tal fine sottoscritti da VFD; il CIG verrà riportato successivamente sulla fattura elettronica emessa da VFD; (d) una volta che VFD avrà ricevuto tutti i documenti di cui al punto (c) che precede, debitamente compilati e integralmente accettati, il Contratto si intenderà perfezionato e disciplinerà il rapporto contrattuale tra VFD e il Gruppo Terzo relativamente a ciascuna Prenotazione che verrà effettuata dal Gruppo Terzo durante la durata del Contratto, come *infra* specificata;
- (v) nel corso della durata del Contratto tra VFD e il Gruppo Terzo, quest’ultimo potrà procedere con l’effettuazione di ciascuna Prenotazione, secondo quanto previsto al successivo art. (vi) e fermo quanto previsto ai sensi degli artt. (viii), (ix) e (x), restando inteso che le presenti CGV e le relative clausole vessatorie non dovranno essere nuovamente accettate in occasione di ogni singola Prenotazione, salvo eventuali modifiche e/o variazioni, come indicato all’art. 1.4 che precede, per cui il Gruppo Terzo si impegna sin d’ora, per sé ed aventi causa, ad accettare le nuove CGV, con le relative clausole vessatorie, fermo quanto indicato al successivo art. (xiii);
- (vi) la Prenotazione dei Gruppi Terzi potrà essere effettuata esclusivamente secondo le seguenti modalità: (a) il Gruppo Terzo dovrà contattare il Call Center, al fine di effettuare una richiesta di Prenotazione, fornendo al Call Center tutte le informazioni che gli verranno richieste e/o necessarie per quanto *infra* previsto (di seguito, la “**RDP**”); (b) VFD, a fronte della RDP, verificata la disponibilità della data, della fascia oraria e della tipologia di Accesso al Complesso Monumentale, oggetto della RDP, provvederà a trasmettere, a mezzo e-mail all’indirizzo fornito dal Gruppo Terzo al momento della RDP, il preventivo tenuto conto di quanto indicato dal Gruppo Terzo al momento della RDP (di seguito, il “**Preventivo Gruppo Terzo**”) e il *link* attraverso cui il Gruppo Terzo dovrà effettuare il pagamento dell’importo dovuto dal Gruppo Terzo in forza del Preventivo Gruppo Terzo, comprensivo del noleggio delle radio/video guide, nonché della commissione per la prevendita dell’Accesso al Complesso Monumentale tramite Call Center, entro e non oltre i termini di cui *infra*, al fine di bloccare la data e la fascia oraria indicata al momento della RDP, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre i termini di cui *infra*, per qualsivoglia motivo, e/o in caso di mancato inoltro della comunicazione da parte di VFD contenente il Preventivo Gruppo Terzo e il *link* del pagamento dell’importo complessivamente dovuto dal Gruppo Terzo, la RDP si intenderà negata e la Prenotazione non potrà essere effettuata, ogni eccezione sin d’ora rimossa da parte del Gruppo Terzo. Il Gruppo Terzo prende atto ed accetta espressamente, per sé e aventi causa, che, con il pagamento dell’importo complessivamente dovuto dal Gruppo Terzo, effettuato nei termini di cui *infra*, il Preventivo Gruppo Terzo si intenderà integralmente accettato da parte del Gruppo Terzo, ogni eccezione sin d’ora rimossa; (c) una volta verificato il buon fine del pagamento dell’importo di cui al punto (b) che precede, VFD provvederà a trasmettere al Gruppo Terzo, a mezzo e-mail all’indirizzo indicato al momento della RDP, la conferma della Prenotazione, restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte del Gruppo Terzo della predetta comunicazione all’indirizzo e-mail ricevuto da VFD, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD;
- (vii) resta espressamente inteso che in caso di mancato perfezionamento di ciascuna Prenotazione e/o conclusione del Contratto e/o in caso di risoluzione e/o cessazione dell’efficacia del Contratto, per qualsivoglia motivo, alcun rimborso dell’importo relativo alla commissione per la prevendita al Gruppo Terzo di ciascun Accesso al

Complesso Monumentale tramite Call Center sarà dovuto da VFD al Gruppo Terzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

- (viii) il Gruppo Terzo dovrà procedere, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi successivi al ricevimento del *link* di pagamento di cui all'art. (vi) (b), ovvero gli istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Terzi, dovranno procedere entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi antecedenti all'Accesso al Complesso Monumentale (di seguito, il **"Termine di Pagamento Gruppo Terzo"**), ad effettuare il pagamento, alla luce del Preventivo Gruppo Terzo, accettando lo stesso come indicato all'art. (vi) (b) che precede e VFD, a fronte del pagamento ricevuto, emetterà la relativa fattura qualora la relativa richiesta sia stata formulata dal Gruppo Terzo al momento della compilazione del Modulo Online Gruppo Terzo ovvero, con riferimento agli istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Terzi, qualora la richiesta abbia ad oggetto la fattura elettronica con emissione del CIG.

Quanto sopra, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre il Termine di Pagamento Gruppo Terzo, per qualsivoglia motivo, il Contratto si risolverà di diritto e la Prenotazione sarà conseguentemente annullata;

- (ix) ferma restando l'obbligazione di pagamento in capo al Gruppo Terzo in forza del Contratto e che nessuna modifica è possibile nel caso in cui il Gruppo Terzo abbia già effettuato il pagamento tramite il *link* inviato da VFD in forza del Preventivo Gruppo Terzo, nel caso dovessero intervenire modifiche, in difetto, nel numero dei soggetti partecipanti all'Accesso al Complesso Monumentale il Gruppo Terzo:

- a) entro e non oltre le ore 13.00 dell'8° (ottavo) giorno lavorativo successivo al ricevimento del *link* di pagamento di cui all'art. (vi) (b) ovvero gli istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Terzi, entro e non oltre le ore 13.00 del 10° (decimo) giorno lavorativo antecedente all'Accesso al Complesso Monumentale (di seguito, il **"Termine di Comunicazione Gruppo Terzo"**), dovrà trasmettere una comunicazione, all'indirizzo e-mail *gruppi@duomomilano.it*, con cui indica tale variazione e in tal caso:

- I. il Gruppo Terzo, trasmettendo a VFD la comunicazione di variazione, prende atto ed accetta espressamente, per sé ed aventi causa, che, con l'inoltro della richiesta e la successiva conferma di VFD, la rettifica del Preventivo Gruppo Terzo alla luce delle modifiche indicate dal Gruppo Terzo, come disciplinata al successivo punto, si intende perfezionata;
- II. VFD, provvederà ad inviare, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato dal Gruppo Terzo al momento della RDP, una comunicazione contenente la conferma della variazione e provvederà a trasmettere il *link* attraverso cui il Gruppo Terzo dovrà effettuare il pagamento dell'importo dovuto alla luce della rettifica del Preventivo Gruppo Terzo, costituita dall'importo del Preventivo Gruppo Terzo decurtato l'importo dei Biglietti dei soggetti mancanti, oltre che dell'importo per il noleggio delle radio/video guide e della commissione per la prevendita dell'Accesso al Complesso Monumentale, fermo restando che il pagamento dovrà essere corrisposto dal Gruppo Terzo entro e non oltre il Termine di Pagamento Gruppo Terzo, alla luce della rettifica del Preventivo Gruppo Terzo, già accettata nei termini di cui al presente punto II.;
- III. VFD, a fronte del pagamento ricevuto, emetterà la relativa fattura, qualora la relativa richiesta sia stata formulata dal Gruppo Terzo al momento della compilazione del Modulo Online Gruppo Terzo ovvero, con riferimento agli istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Terzi, qualora la richiesta abbia ad oggetto la fattura elettronica con emissione del CIG.

Quanto sopra restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD, per qualsivoglia motivo, il Contratto si risolverà di diritto e la Prenotazione sarà conseguentemente annullata;

- b) se non trasmette alcuna comunicazione entro e non oltre il Termine di Comunicazione Gruppo Terzo e/o il giorno dell'Accesso al Complesso Monumentale si dovesse presentare un numero inferiore di soggetti partecipanti rispetto a quello oggetto della RDP e del Preventivo Gruppo Terzo, dovrà procedere, entro e non oltre il Termine di Pagamento Gruppo Terzo, ad effettuare il pagamento come previsto ai sensi dell'art. (viii) che precede, e il Biglietto dei soggetti partecipanti mancanti non sarà rimborsato, ma sarà valido il giorno indicato sul Biglietto e per i 2 (due) giorni successivi, se la tipologia del Biglietto lo prevede;

- (x) ferma restando l'obbligazione di pagamento in capo al Gruppo Terzo in forza del Contratto e che nessuna modifica è possibile nel caso in cui il Gruppo Terzo abbia già effettuato il pagamento tramite il *link* inviato da VFD in forza del Preventivo Gruppo Terzo, nel caso dovessero intervenire modifiche, in eccesso, nel numero dei soggetti partecipanti all'Accesso al Complesso Monumentale, il Gruppo Terzo:

- a) entro e non oltre il Termine di Comunicazione Gruppo Terzo, dovrà trasmettere una comunicazione, all'indirizzo e-mail *gruppi@duomomilano.it*, con cui indica tale variazione e in tal caso troverà applicazione, *mutatis mutandis*, la disciplina di cui al precedente art. (ix) a);
- b) se non trasmette alcuna comunicazione entro e non oltre il Termine di Comunicazione Gruppo Terzo e/o il giorno dell'accesso al Complesso Monumentale per effettuare la relativa visita si dovesse presentare un numero superiore di soggetti partecipanti rispetto a quello oggetto della RDP e del Preventivo Gruppo Terzo: (I) la Prenotazione è garantita per il numero di soggetti partecipanti come indicato nella RDP e nel Preventivo Gruppo Terzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Gruppi Terzi;

- (xi) la Prenotazione ha validità a fronte dell'inoltro della conferma della Prenotazione da parte di VFD di cui all'art. (vi) (c) che precede, fermo il buon fine del pagamento entro e non oltre il Termine di Pagamento Gruppo Terzo;
- (xii) il Contratto decorre dalla data di perfezionamento del Contratto, come previsto ai sensi dell'art. (iv) (d) che precede, e sino al 31 dicembre del medesimo anno, rinnovandosi tacitamente sino al 31 dicembre di ciascun anno successivo, salvo disdetta da comunicarsi all'altra parte a mezzo PEC con un preavviso di 30 (trenta) giorni dalla scadenza del Contratto;
- (xiii) senza pregiudizio per quanto previsto nelle presenti CGV, ed in particolare quanto previsto all'art. (vi) con riferimento a ciascuna Prenotazione, il Gruppo Terzo prende atto ed accetta espressamente, per sé e aventi causa, che indipendentemente dalla durata del Contratto, VFD e il Gruppo Terzo potranno esercitare in ogni momento il diritto di recesso dal Contratto, a mezzo raccomandata a/r ovvero pec, all'indirizzo indicato nel Modulo Online Gruppo Terzo, per quanto concerne il Gruppo Terzo, e all'indirizzo PEC *contratti@pec.duomomilano.it*, per quanto concerne VFD, restando inteso che l'intervenuto recesso avrà effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data in cui sarà pervenuta la comunicazione inviata da VFD o dal Gruppo Terzo, e fermo restando che il Gruppo Terzo dovrà adempiere a tutte le obbligazioni fino alla data di scioglimento del Contratto.

2.3. Tavole Tattili

- 2.3.1. Il Gruppo Terzo 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 Gruppo Terzo, 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;
- 2.3.2. nel caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale del Set, imputabili al Gruppo Terzo, 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 Gruppo Terzo e/o del referente del Gruppo Terzo e con espressa rinuncia del Gruppo Terzo e/o del referente del Gruppo Terzo ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito.

3. Cause di forza maggiore (di seguito, le "Cause di Forza Maggiore")

- 3.1 Per Cause di Forza Maggiore si intende il verificarsi di un evento o circostanza che impedisce ad una parte di eseguire uno o più dei suoi obblighi ai sensi del Contratto, se e nella misura in cui la parte colpita dall'impedimento dimostri:
 - a) che tale impedimento è al di fuori del suo ragionevole controllo; e
 - b) che non poteva ragionevolmente essere previsto al momento della conclusione del Contratto;
 - c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto ragionevolmente essere evitati o superati dalla parte interessata.
- 3.2 In assenza di prova contraria, si presume che i seguenti eventi subiti da una parte soddisfino le condizioni a) e b) dell'art. 3.1 che precede, mentre tale parte dovrà provare unicamente la sussistenza della condizione c) dell'art. 3.1 che precede:
 - guerra (dichiarata o meno), ostilità, invasione, atti di un nemico straniero, estesa mobilitazione militare, all'interno dello Stato italiano e/o del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione e/o sede del Gruppo Terzo;
 - 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 sede del Gruppo Terzo;
 - restrizioni valutarie o agli scambi commerciali, embargo, sanzioni, tra lo Stato di residenza e/o abitazione e/o sede del Gruppo Terzo e lo Stato italiano;
 - atti dell'autorità, legittimi o illegittimi (ivi inclusi quelli connessi all'epidemia da COVID-19), osservanza di leggi o ordini governativi, norme, espropriazione, confisca di beni, requisizione, nazionalizzazione, comunque aventi ad oggetto e/o concernenti il Complesso Monumentale;
 - peste, epidemia e/o pandemia (ivi inclusa quella da COVID-19), catastrofi naturali o eventi naturali estremi all'interno del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione e/o sede del Gruppo Terzo;
 - 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 sede del Gruppo Terzo;
 - 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.
- 3.3 VFD, in caso di Cause di Forza Maggiore, è esonerata dall'obbligo di adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali e da qualsiasi responsabilità per danni o altro rimedio contrattuale per inadempimento, a partire dal

momento in cui l'evento inibisce l'adempimento degli obblighi contrattuali, restando espressamente inteso che, con riferimento alla Prenotazione, troverà applicazione quanto previsto nelle presenti CGV.

4. Cancellazione Prenotazione

- 4.1 VFD, in piena conformità anche al Codice del Consumo, informa i Gruppi Terzi circa le condizioni, i termini e le procedure per la cancellazione della Prenotazione ovvero i casi di esclusione della stessa.
- 4.2 VFD potrà cancellare, a suo insindacabile giudizio, la Prenotazione 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; 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 proporrà al Gruppo Terzo, alternativamente, di: i) riprogrammare la Prenotazione in data da stabilirsi, comunque compresa nei 12 (dodici) mesi successivi alla data della Prenotazione, oppure ii) procedere al rimborso del 100% dell'importo complessivo pagato, fermo restando che l'importo corrisposto per la prevendita rimarrà definitivamente acquisito da VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa.
- 4.3 I Gruppi Terzi prendono atto ed accettano, per sé ed aventi causa, che in caso di cancellazione da parte del Gruppo Terzo della Prenotazione effettuata tramite Call Center dopo aver già effettuato il pagamento tramite il *link* inviato da VFD in forza del Preventivo Gruppo Terzo, alcun rimborso dell'importo, corrisposto per la Prenotazione e per la commissione della prevendita, è dovuto da VFD e rimarrà definitivamente acquisito da VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa.
- 4.4 Fermo quanto previsto all'art. 4.3 che precede, nel caso in cui il Gruppo Terzo non abbia effettuato il pagamento tramite il *link* inviato da VFD in forza del Preventivo Gruppo Terzo, una volta completata la Prenotazione, il Gruppo Terzo potrà cancellare la Prenotazione, inviando una e-mail all'indirizzo *cancellazione.gruppi@duomomilano.it*, entro e non oltre 8 (otto) giorni lavorativi successivi al ricevimento del *link* di pagamento di cui all'art. 2.2.2. (vii) (b) ovvero gli istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Terzi, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi antecedenti all'Accesso al Complesso Monumentale, senza che sia tenuto a corrispondere l'importo oggetto del Preventivo Gruppo Terzo.

5. Informazioni e reclami

- 5.1 Per qualsiasi informazione o reclamo, o per qualsiasi comunicazione relativa alle presenti CGV e agli Accessi al Complesso Monumentale, il Gruppo Terzo può rivolgersi al Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo *info@duomomilano.it*.

6. Legge applicabile – Foro competente

- 6.1 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 Gruppo Terzo.
- 6.2 Per quanto non espressamente indicato nelle presenti CGV trova applicazione il Codice del Consumo e il Codice Civile italiano.
- 6.3 Per qualsiasi controversia in qualsivoglia modo connessa al Contratto concluso tra VFD e il Gruppo Terzo, secondo le presenti CGV, sarà competente il foro del luogo in cui il Gruppo Terzo risiede e/o ha la sede o ha eletto domicilio.

Milano, 28 luglio 2025

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano