



CONDIZIONI GENERALI di VENDITA

SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| 1. Oggetto..... | 2 |
| 2. Descrizione dei Servizi..... | 3 |
| 2.1. Disciplina Generale | 3 |
| 2.2. Biglietto | 4 |
| 2.2.1. Tipologie di Biglietto..... | 4 |
| 2.2.2. Con specifico riferimento a tutte le tipologie di Biglietto..... | 4 |
| 2.2.3. Con specifico riferimento al Biglietto “fast-track”..... | 7 |
| 2.2.4. Con specifico riferimento al Biglietto “Duomo + Ambrosiana”..... | 7 |
| 2.3. Esperienza di Realtà Aumentata..... | 7 |
| 2.4. Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia..... | 9 |
| 2.5. Servizio Webcam Madonnina..... | 11 |
| 2.6. Duomo Card..... | 13 |
| 3. Tavole Tattili | 13 |
| 4. Cause di forza maggiore (di seguito, le “Cause di Forza Maggiore”)..... | 14 |
| 5. Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale | 14 |
| 6. Diritto di recesso | 16 |
| 6.1. Disciplina Generale | 16 |
| 6.2. Biglietto | 16 |
| 6.3. Esperienza di Realtà Aumentata e Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia | 16 |
| 6.4. Servizio Webcam Madonnina..... | 16 |
| 6.5. Duomo Card..... | 17 |
| 7. Informazioni e reclami | 17 |
| 8. Legge applicabile – Foro competente..... | 17 |



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 dal cliente (di seguito, singolarmente il “Cliente” e congiuntamente i “Clienti”), disciplineranno il contratto tra VFD ed il Cliente (di seguito, il “Contratto”), come indicato ai successivi artt. 1.2, 1.3 e 1.4 relativamente a (a) l’acquisto delle varie tipologie di biglietti di accesso al complesso monumentale del Duomo di Milano visitabile – ovvero la Cattedrale Duomo di Milano, la Sacrestia Aquilonare, l’area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, 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 *infra* previsto (di seguito, l’“Esperienza di Realtà Aumentata”) ovvero (ii) di un’esperienza interattiva di *edutainment*, che si svolge presso la Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale attraverso la “realtà virtuale” che consente al Cliente, mediante un visore di “realtà virtuale” unitamente agli accessori (di seguito, il “Visore 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 *infra* previsto (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 *infra* definito, nell’area riservata del Sito, come meglio *infra* definito, in *live streaming* di immagini relative allo skyline della città di Milano riprese mediante l’utilizzo di una *webcam* posizionata sulla Guglia Maggiore della Cattedrale Duomo di Milano, ai piedi della Madonnina, come meglio descritto al successivo art. 2.5.1. (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”).
- 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 (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 *vicies 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.
- 1.8 Il Cliente può acquistare uno o più Servizi, restando espressamente inteso che, fermo quanto previsto al precedente art. 1.1, le clausole specificamente riferite al/ai Servizio/i non oggetto dell'acquisto non troveranno applicazione tra VFD ed il Cliente.
- 1.9 I Servizi vengono prestati da VFD in conformità alle CGV a ciascuno di essi applicabili.

2. Descrizione dei Servizi

2.1. Disciplina Generale

- 2.1.1. Ciascuno dei Servizi viene realizzato da VFD in favore del Cliente 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 acquista 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 ed i Vantaggi, 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 Cliente dichiara di acquistare il Biglietto e/o l'Esperienza di Realtà Aumentata e/o l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e/o il Servizio Webcam Madonnina e/o la Duomo Card e/o il Contenuto Digitale Duomo Card e/o i Vantaggi per scopi diversi dalle suddette finalità e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con VFD, le presenti CGV. Con riferimento al Cliente che sia consumatore, ciascun Servizio viene realizzato da VFD 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 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. Qualsiasi 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. **Biglietto**

2.2.1. **Tipologie di Biglietto**

VFD prevede due diverse tipologie di Biglietto: il Biglietto ordinario¹ ed il Biglietto “fast-track”².

2.2.2. **Con specifico riferimento a tutte le tipologie di Biglietto**

- i. Possono essere acquistate: (1) attraverso il Sito, mediante compilazione da parte del Cliente di un apposito *form* presente sul Sito e mediante il successivo invio dell'Ordine *online* a VFD, salvo buon fine del pagamento, una volta completato l'Ordine, e ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV e delle clausole vessatorie ivi contenute; (2) presso una delle biglietterie abilitate (di seguito, le “**Biglietterie**”); (3) attraverso soggetti autorizzati alla vendita da VFD, indicati nell'elenco pubblicato sul Sito;

¹ Biglietto ordinario: fanno parte della tipologia di Biglietto ordinario le seguenti categorie di Biglietto: *i*) Duomo Pass Lift (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, alle Terrazze del Duomo di Milano con salita in ascensore, all'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti), *ii*) Duomo Pass Stairs (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, alle Terrazze del Duomo di Milano con salita a piedi, all'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti), *iii*) Salita alle Terrazze del Duomo di Milano a piedi, *iv*) salita alle Terrazze del Duomo di Milano in ascensore, *v*) Duomo di Milano, *vi*) Museo del Duomo di Milano, *vii*) area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, *viii*) Duomo di Milano e Museo del Duomo di Milano, *ix*) Duomo di Milano, Area Archeologica, Museo del Duomo di Milano, Terrazze del Duomo di Milano con salita a piedi, e Veneranda Biblioteca Ambrosiana, *x*) il Combo-Lift (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, alle Terrazze del Duomo di Milano, con salita in ascensore), *xi*) il Combo-Stairs (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, alle Terrazze del Duomo di Milano, con salita a piedi), *xii*) Biglietto Scurolo (che dà diritto all'ingresso allo Scurolo di San Carlo Borromeo), *xiii*) Culture Pass (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, all'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, alla Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale e allo Scurolo di San Carlo Borromeo). VFD si riserva la facoltà di introdurre nuove tipologie di Biglietto e creare pacchetti di biglietti anche su base stagionale o per eventi specifici.

² Biglietto “fast track”: fanno parte della tipologia di Biglietto “fast track” le seguenti categorie di Biglietto: *i*) Fast Track Terrazze (dà diritto all'ingresso alle Terrazze del Duomo di Milano in modalità “fast track”) e *ii*) Fast Track Pass A (dà diritto all'accesso alle Terrazze del Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano e alla Chiesa di San Gottardo in Corte in modalità “fast track” oltre che all'ingresso dal portone di facciata estremo sud del Duomo di Milano ed all'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, Scurolo di San Carlo, oltre che al ritiro della mantella-kimono per l'ingresso al Duomo di Milano, presso il varco dedicato all'accesso alle Terrazze del Duomo di Milano).



- 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;
- iii. il pagamento del Biglietto potrà essere effettuato a mezzo carta di credito o altro sistema di pagamento elettronico abilitato tramite il Sito o il sito web del rivenditore autorizzato; in contanti e con moneta elettronica (bancomat, carta di credito, altri sistemi abilitati) presso le Biglietterie;
- iv. a seconda del canale di acquisto utilizzato, il Biglietto potrà essere emesso nelle seguenti forme (1) in formato cartaceo, qualora acquistato presso le TVM (Ticket Vending Machine) e/o una delle Biglietterie; (2) in formato elettronico (voucher scaricabile via e-mail o altri strumenti), qualora acquistato tramite i canali web del rivenditore autorizzato di VFD e/o tramite il Sito. Il Cliente potrà, altresì, richiedere la trasmissione del Biglietto a mezzo e-mail, previa indicazione a VFD di un indirizzo e-mail del Cliente, restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte del Cliente del Biglietto inviato all'indirizzo e-mail fornito a VFD, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD;
- 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 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;



1387

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;

- xi. le Biglietterie abilitate alla vendita del Biglietto sono di seguito indicate:
 - la “Biglietteria 1” e “TVM” (*Ticket Vending Machine*) presso Piazza Duomo, 14/A, Sala delle Colonne;
 - la “Biglietteria 2” e “TVM” (*Ticket Vending Machine*) presso Palazzo Reale - Piazza del Duomo, 12 all'interno del Museo del Duomo di Milano;
 - la “Biglietteria Gruppi” presso la struttura temporanea posta all'interno della Cesata del Duomo di Milano, lato sud;
 - il Banco Audioguide interno alla Cattedrale Duomo di Milano, Piazza Duomo snc;
- xii. gli orari di apertura delle Biglietterie seguono l'orario di apertura del Complesso Monumentale, mentre con riferimento agli orari di chiusura le Biglietterie chiudono 1 (una) ora prima rispetto all'orario di chiusura del Complesso Monumentale;
- 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. 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;
- ii. dà diritto all'accesso ad una corsia di controlli di sicurezza riservata e consente di raggiungere rapidamente l'ingresso alle Terrazze del Duomo di Milano con minori tempi d'attesa rispetto al Cliente che ha acquistato il Biglietto ordinario, restando inteso che tutti i soggetti sono sottoposti alle stesse regole e procedure di sicurezza.

2.2.4. Con specifico riferimento al Biglietto “Duomo + Ambrosiana”

- i. È acquistabile esclusivamente presso le Biglietterie gestite da VFD e/o sul Sito;
- ii. dà diritto all'accesso alla Cattedrale Duomo di Milano, al Museo del Duomo di Milano, al Battistero di San Giovanni alle Fonti e alle Terrazze del Duomo di Milano, con salita a piedi, e alla Veneranda Biblioteca Ambrosiana, sita in Milano, Piazza Pio XI, 2, chiusa il mercoledì.

2.3. Esperienza di Realtà Aumentata

- 2.3.1. Può essere acquistata, unitamente al Biglietto quale Servizio aggiuntivo: (1) attraverso il Sito, mediante compilazione da parte del Cliente, durante l'acquisto del Biglietto, di un ulteriore ed apposito *form* presente sul Sito relativo all'Esperienza di Realtà Aumentata e mediante il successivo invio dell'Ordine complessivo *online* a VFD, salvo buon fine dell'intero pagamento, una volta completato l'Ordine, e ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute e delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Aumentata; (2) presso una delle Biglietterie, ferma restando l'accettazione delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute come indicato all'art. 1.2 (i) nonché delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Aumentata disponibili presso le Biglietterie e, pertanto, integralmente conoscibili da parte del Cliente;
- 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 corrisondersi 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;
- 2.3.9. il Cliente, durante l'Esperienza di Realtà Aumentata, si impegna a comunicare tempestivamente al personale incaricato da VFD eventuali malfunzionamenti e/o problemi nell'utilizzo degli Smartglass, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nello Smartglass non è imputabile a fatto e/o colpa del Cliente, impedisce definitivamente lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata e non vi sono altri Smartglass disponibili, il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per l'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata, fermo restando il rispetto della procedura di cui al successivo art. 7.;
- 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. Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia

- 2.4.1. Può essere acquistata, unitamente al Biglietto quale Servizio aggiuntivo: (1) attraverso il Sito, mediante compilazione da parte del Cliente, durante l'acquisto del Biglietto, di un ulteriore ed apposito *form* presente sul Sito relativo all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e mediante il successivo invio dell'Ordine complessivo *online* a VFD, salvo buon fine dell'intero pagamento, una volta completato l'Ordine, e ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute e delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Virtuale; (2) presso una delle Biglietterie, ferma restando l'accettazione delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute come indicato all'art. 1.2 (i) nonché delle avvertenze relative all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia disponibili presso le Biglietterie e, pertanto, integralmente conoscibili da parte del Cliente;
- 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 corrisondersi 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;

- 2.4.4. l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia ha una durata complessiva di circa 10 (dieci) minuti e si struttura e si svolge, per ciascun Cliente, all'interno di un'area appositamente identificata all'interno della Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, sviluppandosi in una prima fase esplorativa, dove il Cliente può visionare una rappresentazione in 3D digitale della Cava di Candoglia, leggendo informazioni, ascoltando audio informativi e potendo "raccoliere" piccoli oggetti 3D, e una seconda fase interattiva e creativa, dove il Cliente può intagliare del marmo digitale con strumenti e metodi fittizi, non realistici e di facile utilizzo;
- 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; (v) 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;
- 2.4.10. il Cliente, durante l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, si impegna a comunicare tempestivamente al personale incaricato da VFD eventuali malfunzionamenti e/o problemi nell'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nel Visore Realtà Virtuale Candoglia non è imputabile a fatto e/o colpa del Cliente, impedisce definitivamente lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e non vi è altro Visore Realtà Virtuale Candoglia disponibile, il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per l'acquisto dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, fermo restando il rispetto della procedura di cui al successivo art. 7.;
- 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. 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. Servizio Webcam Madonnina**
- 2.5.1. Consiste in un servizio acquistabile, anche unitamente al Biglietto quale Servizio aggiuntivo, dal Cliente esclusivamente sul Sito, singolarmente oppure in combinazione con gli altri Servizi, che permette al Cliente, mediante un abbonamento per un periodo di 12 mesi oppure di 20 minuti, come *infra* meglio chiarito, a seconda della scelta e del pagamento del relativo prezzo dal Cliente (di seguito, congiuntamente il "**Prezzo Servizio Webcam Madonnina**"), di accedere ad una piattaforma, mediante l'inserimento del Codice di Accesso, come meglio *infra* definito, nell'area riservata del Sito, e di visualizzare in *live streaming* le immagini di una *webcam* installata sulla Guglia Maggiore della Cattedrale Duomo di Milano, ai piedi della Madonnina, la quale riprende lo *skyline* della città di Milano, 24/7;
- 2.5.2. in relazione alla funzionalità del Servizio Webcam Madonnina, le principali caratteristiche sono indicate al seguente *link* <https://webcam.duomomilano.it/>. Si segnala che non sussistono particolari restrizioni tecniche e/o geografiche nell'utilizzo del Servizio Webcam Madonnina, fermo restando la necessità della sussistenza e del buon funzionamento della connessione internet che rimane in capo al Cliente;
- 2.5.3. in relazione alla compatibilità ed alla interoperabilità del Servizio Webcam Madonnina, per quanto è a conoscenza di VFD, si segnala che il Servizio Webcam Madonnina è in grado di funzionare sullo stesso pc e/o tablet e/o smartphone senza determinare conflitti software e/o hardware con altri servizi digitali similari e/o senza determinare alcuna perdita di funzionalità sia per il Servizio Webcam Madonnina sia per i servizi digitali similari; in relazione alla interoperabilità del Servizio Webcam Madonnina, si segnala che il Servizio Webcam Madonnina è in grado di funzionare su pc e/o tablet e/o smartphone differenti senza determinare conflitti software e/o hardware;
- 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;
- 2.5.5. una volta ricevuto l'Ordine ed il relativo pagamento del Prezzo Servizio Webcam Madonnina (salvo buon fine dello stesso), VFD invierà la CDO al Cliente, all'indirizzo e-mail da quest'ultimo fornito durante la compilazione del *form*, recante la descrizione delle modalità di accesso al Servizio Webcam Madonnina, il codice univoco di accesso (di seguito, il "**Codice di Accesso**"), il riepilogo dei costi sostenuti dal Cliente (inerenti in particolare



- l'acquisto del Servizio Webcam Madonna), le presenti CGV unitamente alle clausole vessatorie ivi previste accettate dal Cliente;
- 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 Madonna posto che il Prezzo Servizio Webcam Madonna riguarda solamente l'accesso al Servizio Webcam Madonna, mentre a titolo esemplificativo ma non esaustivo i costi relativi alla linea internet e/o telefonica e/o esposti da parte dell'emittente del metodo di pagamento scelto dal Cliente ed indicato sul Sito e/o altri eventuali costi di comunicazione e/o accesso saranno addebitati separatamente al Cliente da parte del/i proprio/propri gestore/i, con esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito;
- 2.5.8. il Codice di Accesso al Servizio Webcam Madonna ha una validità che varia a seconda della tipologia di opzione scelta in fase di acquisto del Servizio Webcam Madonna, vale a dire i) singolo utilizzo valido esclusivamente per una durata massima e continuativa di 20 minuti decorrenti dall'inserimento del Codice di Accesso da parte del Cliente nell'area riservata del Sito e per 1 (un) solo dispositivo (tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo pc, tablet e/o smartphone); ii) abbonamento per più utilizzi valido esclusivamente per una durata massima di 365 giorni decorrenti 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 Madonna corrisposto dal Cliente, ogni eccezione rimossa da parte del Cliente e con espressa rinuncia del Cliente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito;
- 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 Madonna;
- 2.5.12. è assolutamente vietato copiare e/o registrare e/o memorizzare, su qualsivoglia supporto, le immagini video relative al Servizio Webcam Madonna e/o comunque tutto o parte del Servizio Webcam Madonna nonché divulgare, a mezzo di qualsivoglia supporto (fisico e/o digitale), le immagini video relative al Servizio Webcam Madonna e/o comunque tutto o parte il Servizio Webcam Madonna, così come dirottare, ricondividere, ritrasmettere, acquisire in *streaming* o in altro modo distribuire tutto o parte del Servizio Webcam Madonna ad altri; resta inteso che in caso di violazione, fermo restando che sarà inibito l'accesso al Cliente al Servizio Webcam Madonna 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 Madonna, essendo legato al corretto funzionamento di una webcam installata sulla Guglia Maggiore della Cattedrale Duomo di Milano, ai piedi della Madonna, 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 Madonna 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 Madonna 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 Madonna 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. **Duomo Card**

- 2.6.1. La Duomo Card consiste in una carta digitale, acquistata dal Cliente sul Sito, che attribuisce il Contenuto Digitale Duomo Card e una serie di Vantaggi (di seguito, congiuntamente il “**Prezzo Duomo Card**”), a seguito di Ordine, da effettuare a cura del Cliente sul Sito, salvo buon fine del relativo pagamento del Prezzo Duomo Card, come meglio *infra* chiarito;
- 2.6.2. in relazione alla funzionalità del Contenuto Digitale Duomo Card, le principali caratteristiche funzionali e tecniche sono indicate ai seguenti *link* <https://www.duomomilano.it/prenota-una-visita-nel-duomo-di-milano/milano-duomo-card/> e <https://3d.duomomilano.it/>. Si segnala che non sussistono particolari restrizioni tecniche e/o geografiche nell'utilizzo del Contenuto Digitale Duomo Card, fermo restando la necessità della sussistenza e del buon funzionamento della connessione internet che rimane in capo al Cliente;
- 2.6.3. in relazione alla compatibilità ed alla interoperabilità del Contenuto Digitale Duomo Card, per quanto è a conoscenza di VFD, si segnala che il Contenuto Digitale Duomo Card è in grado di funzionare sullo stesso pc e/o tablet e/o smartphone senza determinare conflitti software e/o hardware con altri contenuti digitali similari e/o senza determinare alcuna perdita di funzionalità sia per il Contenuto Digitale Duomo Card sia per i contenuti digitali similari; in relazione alla interoperabilità del Contenuto Digitale Duomo Card, si segnala che il Contenuto Digitale Duomo Card è in grado di funzionare su pc e/o tablet e/o smartphone differenti senza determinare conflitti software e/o hardware;
- 2.6.4. 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 Duomo Card, che il Cliente si obbliga ad effettuare, mediante carta di credito, una volta completato l'Ordine e ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV e delle clausole vessatorie ivi contenute;
- 2.6.5. una volta ricevuto l'Ordine ed il relativo pagamento del Prezzo Duomo Card (salvo buon fine dello stesso), VFD invierà la CDO al Cliente, all'indirizzo e-mail da quest'ultimo fornito durante la compilazione del *form*, recante la descrizione della Duomo Card, dei Vantaggi previsti ed il codice identificativo della Duomo Card (comprendente quello relativo al Contenuto Digitale Duomo Card), il riepilogo dei costi sostenuti dal Cliente (inerenti in particolare l'acquisto della Duomo Card), le presenti CGV unitamente alle clausole vessatorie ivi previste accettate dal Cliente, la conferma del previo consenso e accettazione da parte del Cliente della perdita del diritto di recesso di cui all'art. 6.5.2.;
- 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. **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. 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. Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale

5.1 Le clausole relative alla Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale sono specificamente riferite al Contenuto Digitale Duomo Card ed al Servizio Webcam Madonnina, mentre per gli elementi, tra cui quelli relativi alla fornitura dei Vantaggi mediante la Duomo Card, non troveranno applicazione tra VFD ed il Cliente.

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.
- 5.7 Per denunciare la mancata fornitura ovvero un difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card e/o del Servizio Webcam Madonnina il Cliente deve darne comunicazione a mezzo e-mail al seguente indirizzo info@duomomilano.it.
- 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

6.1. *Disciplina Generale*

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

6.2. *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. *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. *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;
- 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 riaccreditarlo al Cliente, mediante lo stesso mezzo di pagamento utilizzato dal Cliente al momento dell'acquisto del Servizio Webcam Madonnina, salvo che il Cliente convenga espressamente altrimenti e a condizione che non debba sopportare alcun costo quale conseguenza del rimborso, il Prezzo Servizio Webcam Madonnina, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso. Resta inteso che, oltre il termine sopra indicato, il Cliente non potrà esercitare il recesso e VFD tratterà definitivamente il Prezzo Servizio Webcam Madonnina. Resta espressamente inteso che, in assenza di recesso nei predetti termini, VFD tratterà



definitivamente il Prezzo Servizio Webcam Madonnina a prescindere dalla effettiva utilizzazione del Servizio Webcam Madonnina da parte del Cliente;

- 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. 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.

7. Informazioni e reclami

- 7.1 Per qualsiasi informazione o reclamo, o per qualsiasi comunicazione relativa alle presenti CGV e/o all'Ordine e/o a ciascun Servizio, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo info@duomomilano.it.

8. 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.

Milano, 28 luglio 2025

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano



**APPENDICE INTEGRATIVA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI
VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO
- VOUCHER PANETTONE CLASSICO, COLOMBA E BORSA BIG BAG -**

La presente appendice, che costituisce parte integrante e sostanziale delle condizioni generali di vendita (di seguito, le “CGV”) di Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano (di seguito, “VFD”), disponibile, unitamente alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, presso le biglietterie abilitate (di seguito, le “Biglietterie”), e pertanto integralmente conoscibile da parte del Cliente, come definito nelle CGV, ovvero *online* sul sito www.duomomilano.it (di seguito, il “Sito”), ed accettata dal Cliente secondo le modalità e nei termini descritti nelle CGV e nelle clausole vessatorie ivi previste, a cui ci si richiama integralmente, è volta a disciplinare il contenuto, le modalità di utilizzo da parte del Cliente ed i termini di validità del coupon (di seguito, singolarmente il “Voucher” e congiuntamente i “Vouchers”) contenuti all’interno del c.d. Panettone D’OM de Milan By Davide Oldani (di seguito, il “Panettone Classico del Duomo”), della c.d. Colomba D’OM de Milan By Davide Oldani (di seguito, la “Colomba”), nati dalla collaborazione tra VFD e lo chef stellato Davide Oldani, e della Borsa Big Bag per DuomoMilano (di seguito, la “Borsa Big Bag”), acquistabile presso il punto vendita Duomo Shop (di seguito, il “Duomo Shop”) ovvero sul sito www.duomoshop.com.

1. 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. 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 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.



VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO

1387

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.

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

Milano, 28 luglio 2025

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano