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 "Combo Stairs e Pinacoteca Ambrosiana" 8
2.3. Esperienza di Realtà Aumentata 8
2.4. Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia 10
2.5. Duomo History VR Experience 12
2.6. Duomo Card 14
3. Tavole Tattili 14
4. Cause di forza maggiore (di seguito, le "Cause di Forza Maggiore") 15
5. Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale 15
6. Diritto di recesso 17
6.1. Disciplina Generale 17
6.2. Biglietto 17
6.3. Esperienza di Realtà Aumentata, Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e Duomo History VR Experience 17
6.4. Duomo Card 17
7. Informazioni e reclami 17
8. Legge applicabile – Foro competente 17

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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, le Sacrestie l'area archeologica del Battistero di San Giovanni alle Fonti, la Cripta 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, il "**Visore Realtà Aumentata**"), 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'esperienza di realtà virtuale immersiva all'interno della Cattedrale Duomo di Milano che consente al Cliente di fruire in autonomia dei contenuti della predetta realtà virtuale mediante una postazione di tipologia LBE dedicata, come meglio *infra* previsto (di seguito, la "**Duomo History VR Experience**"), mediante un visore di realtà virtuale unitamente agli accessori (di seguito, il "**Visore Duomo History**"), e/o (c) l'acquisto della Milano Duomo Card (di seguito, la "**Duomo Card**"), unitamente al contenuto digitale relativo alla Duomo Card (di seguito, congiuntamente 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, la Duomo History VR Experience, 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, all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e alla Duomo History VR Experience, 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 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.

1.4. Fermo quanto indicato al precedente art. 1.1, le presenti CGV disciplinano altresì, con riferimento alla Duomo Card, l'ipotesi di mancata fornitura ovvero difetti di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card 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*

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

definito, fornisce al Cliente un'informazione precisa e corretta in merito oltreché un promemoria al Cliente in merito alla sua esistenza (di seguito, la "**Garanzia Conformità Contenuto Digitale Duomo Card e Servizio Digitale**").

1.5. 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.

1.6. 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, alla Duomo History VR Experience e alla Duomo Card (fermo quanto previsto al successivo art. 5.13 con riferimento al Contenuto Digitale Duomo Card), 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.

1.7. 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.

1.8. 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, la Duomo History VR Experience, 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 la Duomo History VR Experience 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 e per un uso esclusivamente personale del Biglietto.

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

2.1.4. Per i Servizi, VFD, su richiesta del Cliente, completata la procedura di acquisto e verificato il buon fine del pagamento effettuato dal Cliente, emetterà la relativa fattura, restando inteso che la stessa dovrà essere richiesta dal Cliente:

— presso le Biglietterie, come *infra* definite, prima di effettuare l'acquisto;
— sul Sito, mediante apposito *flag* al momento dell'Ordine, previa registrazione da parte del Cliente in fase di *check out*. In caso di mancata registrazione e richiesta di fattura al momento dell'Ordine, non sarà possibile accogliere le richieste di emissione della fattura formulate successivamente dal Cliente.

Quanto sopra restando inteso che la verifica della correttezza e completezza dei dati di fatturazione inseriti è ad esclusivo ed integrale carico del Cliente. Qualsivoglia problematica conseguente all'inserimento dei dati comunicati dal Cliente è di esclusiva responsabilità del Cliente, non avendo VFD alcun obbligo di verifica e/o responsabilità in merito.

2.1.5. VFD si riserva, in ogni momento ed a propria integrale discrezione, il diritto di applicare delle limitazioni giornaliere per quantitativi di acquisto di ciascuna tipologia di Biglietto e/o per ciascun *account* e/o per sessione di *browser*, tra cui a titolo esemplificativo ma non esaustivo indicare il numero massimo di ciascuna tipologia di Biglietto che il Cliente, anche per il tramite di un'agenzia e/o di un altro intermediario e/o di un rivenditore autorizzato di VFD, può acquistare per ciascuna transazione e/o in relazione a ciascuna tipologia di Biglietto da acquistare, restando inteso che VFD avrà il diritto di prevedere blocchi degli *account* che pongono in essere attività contrarie a quanto previsto nelle presenti CGV, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

2.1.6. Durante la visita in forza del Biglietto e/o l'Esperienza di Realtà Aumentata e/o l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e/o la Duomo History VR Experience, il Cliente potrà noleggiare il Visore Realtà Aumentata e/o il Visore Realtà Virtuale Candoglia e/o il Visore Duomo History 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. <u>Tipologie di Biglietto</u>

VFD prevede due diverse tipologie di Biglietto: il Biglietto ordinario[1] ed il Biglietto "fast-track"[2].

2.2.2. <u>Con specifico riferimento a tutte le tipologie di Biglietto</u>

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;
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,

[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, i*v*) 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)* il Combo Stairs e Pinacoteca Ambrosiana (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano, all'Area Archeologica, al Museo del Duomo di Milano, alle Terrazze del Duomo di Milano con salita a piedi, e alla 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*) il Duomo e Terrazze Lift (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano e alle Terrazze del Duomo di Milano, con salita in ascensore), *xiii*) il Duomo e Terrazze Stairs (dà diritto all'ingresso al Duomo di Milano e alle Terrazze del Duomo di Milano, con salita a piedi), *xiv*) Biglietto Cripta (che dà diritto all'ingresso alla Cripta di San Carlo Borromeo), *xv*) 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 alla Cripta 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 (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, alla Cripta 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).

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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. Il Cliente prende altresì atto ed accetta espressamente, per sé ed aventi causa, che, nel caso di acquisto *online* a pagamento di un Biglietto da parte di un Cliente avente diritto ad un Biglietto omaggio, convenzionato o ridotto, non sarà possibile ottenere alcun rimborso nel caso in cui la relativa richiesta sia formulata dal Cliente successivamente all'ingresso al Complesso Monumentale ed all'effettuazione della relativa visita da parte del Cliente stesso, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente. 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 (i) a mezzo carta di credito o altro sistema di pagamento elettronico abilitato ovvero mediante riscatto di un apposito voucher tramite il Sito o il sito web del rivenditore autorizzato. Con riferimento al pagamento mediante riscatto di un apposito voucher, il Cliente prende atto ed accetta espressamente, per sé ed aventi causa, che, alla luce di quanto previsto nell'appendice integrativa delle CGV di VFD, non sarà possibile ottenere da parte del Cliente alcun rimborso mentre potrà (a) nei termini di cui al successivo art. vi, procedere con il Cambio Data, come *infra* definito ovvero (b) 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, ottenere, a mezzo e-mail previa indicazione a VFD di un indirizzo e-mail del Cliente, un voucher di pari valore del voucher utilizzato per il pagamento del Biglietto da utilizzarsi in altra data e in ogni caso entro e non oltre 12 (dodici) mesi dalla data selezionata con l'utilizzo del primo voucher; (ii) in contanti e con moneta elettronica (bancomat, carta di credito, altri sistemi abilitati) ovvero mediante il Bonus Cultura e/o la Carta del Docente presso le Biglietterie. Con riferimento al pagamento mediante il Bonus Cultura e/o la Carta del Docente, ferma restando la validità del Bonus Cultura e/o della Carta del Docente il giorno della visita oggetto del Biglietto, il Cliente prende atto ed accetta espressamente, per sé ed aventi causa, che lo stesso è possibile solamente nel medesimo giorno in cui si intende usufruire del Biglietto così come, 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, non sarà possibile ottenere da parte del Cliente alcun rimborso, ferma restando la possibilità per il Cliente di ottenere, a mezzo e-mail previa indicazione a VFD di un indirizzo e-mail del Cliente, un voucher di pari valore del Biglietto acquistato con il Bonus Cultura e/o la Carta del Docente e, se ciò non è possibile, di valore immediatamente superiore al valore del Biglietto acquistato con il Bonus Cultura e/o la Carta del Docente – l'eventuale differenza tra il valore del Biglietto acquistato in precedenza con il Bonus Cultura e/o la Carta del Docente e quello del voucher sarà a carico di VFD – per effettuare la visita in altra data e in ogni caso entro e non oltre 12 (dodici) mesi dall'emissione del Biglietto acquistato con il Bonus Cultura e/o la Carta del Docente;

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. fermo restando quanto previsto al successivo art. x., il Biglietto, anche se non obliterato, è valido (I) esclusivamente per la data selezionata dal Cliente per la visita al momento dell'acquisto e (II) per un unico accesso, che dovrà pertanto essere effettuato dal Cliente nella data selezionata per la visita al momento dell'acquisto, a tutti i luoghi inclusi nella tariffa del Biglietto stesso. Le sole uniche eccezioni sono

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

rappresentate: (a) dal Biglietto Fast Track Pass e dal Biglietto Culture Pass, per cui è consentito al Cliente di effettuare la sola visita al Museo del Duomo nel giorno successivo a quello selezionato per la visita al momento dell'acquisto, con espressa esclusione degli altri luoghi per cui trova applicazione quanto indicato ai punti (I) e (II) che precedono; (b) dal Biglietto Combo Stairs e Pinacoteca Ambrosiana, per cui è consentito al Cliente di effettuare la sola visita alla Veneranda Biblioteca Ambrosiana nei 2 (due) giorni successivi a quello selezionato per la visita al momento dell'acquisto, con espressa esclusione degli altri luoghi per cui trova applicazione quanto indicato ai punti (I) e (II) che precedono;

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;
   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, ferme le eccezioni di cui all'art. v. che precede, 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

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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, ferme le eccezioni di cui all'art. v. che precede, 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 Lift/Stairs, Combo Lift/Stairs, Duomo e Terrazze Lift/Stairs, 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 Duomo di Milano; 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; fermo quanto previsto al precedente art. iii., 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, tenuto conto del mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale – eventuali spese bancarie direttamente connesse con il rimborso resteranno a carico di VFD, fermo restando che VFD potrà chiedere al Cliente, il quale dovrà acconsentire, di indicare un diverso mezzo attraverso cui effettuare il rimborso –, 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 70 (settanta) minuti 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. <u>Con specifico riferimento al Biglietto "fast-track"</u>

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

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

Biglietto ordinario, restando inteso che tutti i soggetti sono sottoposti alle stesse regole e procedure di sicurezza.

2.2.4. <u>Con specifico riferimento al Biglietto "Combo Stairs e Pinacoteca Ambrosiana"</u>

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. <u>Esperienza di Realtà Aumentata</u>

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 il Visore Realtà Aumentata, 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 del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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 il Visore Realtà Aumentata, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da corrispondersi in contanti o con pagamento elettronico contestualmente al termine dell'Esperienza di Realtà Aumentata presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente e con espressa rinuncia del Cliente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito;

2.3.4. l'Esperienza di Realtà Aumentata è disponibile in più lingue, come da condizioni esplicitate in fase di prenotazione, e ha una durata complessiva di 20 (venti) minuti che il Cliente può svolgere in piena autonomia guidato dal Visore Realtà Aumentata attraverso indicazioni che vengono fornite sia attraverso audio che attraverso video, fermo restando che al momento del noleggio del Visore Realtà Aumentata, il personale incaricato da VFD (i) provvede alla igienizzazione del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

del mancato rispetto da parte del Cliente delle avvertenze; (iii) fornisce ogni informazione utile al Cliente in relazione al Visore Realtà Aumentata ed all'Esperienza di Realtà Aumentata;

2.3.5. l'utilizzo del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata, 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. Si precisa che l'Esperienza di Realtà Aumentata può essere usufruita anche da parte del Cliente che porti gli occhiali da vista, ferma restando un'opportuna valutazione da parte del Cliente se la stessa Esperienza di Realtà Aumentata risulti in ogni caso idonea rispetto a tale propria caratteristica, restando inteso che, nel caso in cui il Cliente intenda non effettuare e/o interrompere l'Esperienza di Realtà Aumentata per tale ragione, alcun rimborso verrà effettuato al Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

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 del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che il Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata 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 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. 2.3.5., 2.3.6. e 2.3.7. che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del noleggio del Visore Realtà Aumentata 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 del Visore Realtà Aumentata, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nel Visore

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

Realtà Aumentata non è imputabile a fatto e/o colpa del Cliente, impedisce definitivamente lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Aumentata e non vi è altro Visore Realtà Aumentata disponibile, 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. e che il Cliente rinuncia espressamente, alla luce del rimborso, ad avanzare qualsivoglia ulteriore pretesa e/o richiesta in merito. Resta inteso che, tenuto conto del mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, eventuali spese bancarie direttamente connesse con il rimborso resteranno a carico di VFD, fermo restando che VFD potrà chiedere al Cliente, il quale dovrà acconsentire, di indicare un diverso mezzo attraverso cui effettuare il rimborso;

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 corrispondersi in contanti o con pagamento elettronico contestualmente al termine dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente e con espressa rinuncia del Cliente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito. Tutti i predetti sistemi vengono igienizzati prima e dopo ogni utilizzo e sono fornite cuffie monouso per il loro utilizzo;

2.4.4. l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia ha una durata complessiva di circa 10 (dieci) minuti 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 "raccogliere" 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

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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. Si precisa che l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia può essere usufruita anche da parte del Cliente che porti gli occhiali da vista, ferma restando un'opportuna valutazione da parte del Cliente se la stessa Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia risulti in ogni caso idonea rispetto a tale propria caratteristica, restando inteso che, nel caso in cui il Cliente intenda non effettuare e/o interrompere l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia per tale ragione, alcun rimborso verrà effettuato al Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

2.4.8. il Cliente, con l'accettazione delle presenti CGV, dichiara espressamente (i) di mantenere indenne e manlevare VFD da ogni e qualsivoglia danno e/o pregiudizio, cagionato a sé stesso e/o a terzi e/o alla Chiesa di San Gottardo in Corte di Palazzo Reale, correlato, direttamente e/o indirettamente, all'utilizzo illegittimo e/o comunque improprio del Visore Realtà Virtuale Candoglia messo a disposizione nell'ambito dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e, in generale, dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia; (ii) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che il Visore Realtà Virtuale Candoglia e l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia comportano un'esperienza di rilevante sollecitazione, anche emotiva e sensoriale; (iv) di essere consapevole che, al momento dell'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e di svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, non devono sussistere condizioni fisiche e/o psichiche e/o emotive che possano rendere pericolosa, impedire o anche solo sconsigliare la fruizione del Visore Realtà Virtuale Candoglia e/o dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia, quali a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, lo stato di gravidanza, un handicap permanente ovvero temporaneo, l'assunzione di sostanze stupefacenti e/o alcool e/o medicinali, la presenza di patologie quali fotosensibilità, fotofobia, claustrofobia, problemi cardiovascolari, ipertensione, cardiopatia, presenza di bypass e/o pacemaker, epilessia, labirintite, vertigini, disturbi psicotici, di qualsivoglia genere e/o natura; (iv) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Realtà Virtuale Candoglia e lo svolgimento dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia possono comportare problematiche, anche temporanee, quali a mero titolo esemplificativo nausea e/o vertigine e/o capogiri, rinunciando sin d'ora ad avanzare ogni pretesa, a qualsivoglia titolo, nei confronti di VFD;

2.4.9. l'accesso all'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia è consentito al Cliente che sia maggiorenne ovvero minorenne di età compresa tra i 10 e i 18 anni; in quest'ultimo caso è necessaria la sottoscrizione in originale, da parte del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del tutore, di apposita liberatoria, anche in relazione a quanto previsto agli artt. 2.4.6., 2.4.7. e 2.4.8. che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del noleggio del Visore Realtà Virtuale Candoglia, al personale incaricato da VFD della liberatoria in originale, unitamente a copia del documento di identità in corso di validità del soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero del tutore. Resta inteso che il soggetto esercente la responsabilità genitoriale ovvero il tutore e/o il soggetto accompagnatore risponderanno di ogni e qualsivoglia danno causato

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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. e che il Cliente rinuncia espressamente, alla luce del rimborso, ad avanzare qualsivoglia ulteriore pretesa e/o richiesta in merito. Resta inteso che, tenuto conto del mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, eventuali spese bancarie direttamente connesse con il rimborso resteranno a carico di VFD, fermo restando che VFD potrà chiedere al Cliente, il quale dovrà acconsentire, di indicare un diverso mezzo attraverso cui effettuare il rimborso;

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 agli artt. *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. Duomo History VR Experience

2.5.1. 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 alla Duomo History VR Experience 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 alla Duomo History VR Experience; (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 alla Duomo History VR Experience disponibili presso le Biglietterie e, pertanto, integralmente conoscibili da parte del Cliente;

2.5.2. al momento dell'acquisto della Duomo History VR Experience, secondo le modalità di cui all'art. 2.5.1. che precede, il Cliente dovrà indicare, nell'ambito della fascia oraria selezionata con riferimento al Biglietto, anche la fascia oraria con riferimento alla Duomo History VR Experience, tra quelle che risultano disponibili, fermo restando che (i) il Cliente deve presentarsi presso il banco audio guide all'interno della Cattedrale Duomo di Milano, luogo in cui potrà noleggiare il Visore Duomo History, con 10 (dieci) minuti di anticipo rispetto all'orario iniziale della fascia oraria selezionata, durante i quali il personale incaricato da VFD potrà svolgere le attività di cui all'art. 2.5.5. che segue; (ii) il noleggio del Visore Duomo History e lo svolgimento della Duomo History VR Experience vengono garantiti nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo, il noleggio del Visore Duomo History e lo svolgimento della Duomo History VR Experience verranno ritenuti annullati, fermo restando il diritto di VFD di trattenere l'importo corrisposto dal Cliente al momento dell'acquisto della Duomo History VR Experience, ogni eccezione sin d'ora rimossa; (iii) nel caso in cui il Cliente, durante la Duomo History VR Experience, volesse e/o avesse necessità di interrompere la Duomo History VR Experience, il noleggio del Visore Duomo History e lo svolgimento della Duomo History VR Experience 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 alla Duomo History VR Experience;

2.5.3. il Visore Duomo History, una volta terminata la Duomo History VR Experience, 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 Duomo History, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da corrispondersi in contanti o con pagamento elettronico contestualmente al termine della Duomo History VR Experience 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;

2.5.4. la Duomo History VR Experience ha una durata complessiva di circa 15 (quindici) minuti e consiste nella fruizione di alcune tappe di realtà virtuale tramite il Visore Duomo History in una postazione all'uopo dedicata all'interno della Cattedrale del Duomo di Milano nei pressi del banco audio guide;

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

2.5.5. al momento del noleggio del Visore Duomo History, il personale incaricato da VFD (i) provvede alla igienizzazione del Visore Duomo History; (ii) fornisce informazioni orali in relazione all'utilizzo del Visore Duomo History e allo svolgimento della Duomo History VR Experience e mostra al Cliente un documento contenente le avvertenze tecniche e di salute nell'utilizzo del Visore Duomo History e nello svolgimento della Duomo History VR Experience 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 al Complesso Monumentale a fronte del mancato rispetto da parte del Cliente delle avvertenze; (iii) fornisce ogni informazione utile al Cliente in relazione al Visore Duomo History ed alla Duomo History VR Experience;

2.5.6. l'utilizzo del Visore Duomo History e della Duomo History VR Experience 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 il Complesso Monumentale. 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. Il Cliente inoltre deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni circa l'uso del Visore Duomo History, come da istruzioni impartite dal personale incaricato da VFD e/o rappresentate nei documenti mostrati al Cliente;

2.5.7. il Cliente deve astenersi dall'accedere alla Duomo History VR Experience nel caso in cui le caratteristiche della stessa Duomo History VR Experience, 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, siano ritenute dal Cliente stesso non adeguate alle proprie caratteristiche personali e fisiche. Si precisa che la Duomo History VR Experience può essere usufruita anche da parte del Cliente che porti gli occhiali da vista, ferma restando un'opportuna valutazione da parte del Cliente se la stessa Duomo History VR Experience risulti in ogni caso idonea rispetto a tale propria caratteristica, restando inteso che, nel caso in cui il Cliente intenda non effettuare e/o interrompere la Duomo History VR Experience per tale ragione, alcun rimborso verrà effettuato al Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

2.5.8. 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 al Complesso Monumentale, correlato, direttamente e/o indirettamente, all'utilizzo illegittimo e/o comunque improprio del Visore Duomo History messo a disposizione nell'ambito della Duomo History VR Experience e, in generale, della Duomo History VR Experience; (ii) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Duomo History e lo svolgimento della Duomo History VR Experience deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che il Visore Duomo History e la Duomo History VR Experience comportano un'esperienza di rilevante sollecitazione, anche emotiva e sensoriale; (iv) di essere consapevole che, al momento dell'utilizzo del Visore Duomo History e di svolgimento della Duomo History VR Experience, non devono sussistere condizioni fisiche e/o psichiche e/o emotive che possano rendere pericolosa, impedire o anche solo sconsigliare la fruizione del Visore Duomo History e/o della Duomo History VR Experience, quali a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, lo stato di gravidanza, un handicap permanente ovvero temporaneo, l'assunzione di sostanze stupefacenti e/o alcool e/o medicinali, la presenza di patologie quali fotosensibilità, fotofobia, claustrofobia, problemi cardiovascolari, ipertensione, cardiopatia, presenza di bypass e/o pacemaker, epilessia, labirintite, vertigini, disturbi psicotici, di qualsivoglia genere e/o natura; (iv) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Duomo History e lo svolgimento della Duomo History VR Experience 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;

2.5.9. l'accesso alla Duomo History VR Experience è consentito al Cliente che sia maggiorenne ovvero minorenne di età compresa tra i 13 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. 2.5.6., 2.5.7. e 2.5.8. che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del noleggio del Visore Duomo History, 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 alla Duomo History VR Experience non è consentito in nessun caso al Cliente di età inferiore ai 13 anni;

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

2.5.10. il Cliente, durante la Duomo History VR Experience, si impegna a comunicare tempestivamente al personale incaricato da VFD eventuali malfunzionamenti e/o problemi nell'utilizzo del Visore Duomo History, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nel Visore Duomo History non è imputabile a fatto e/o colpa del Cliente, impedisce definitivamente lo svolgimento della Duomo History VR Experience e non vi è altro Visore Duomo History disponibile, il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per l'acquisto della Duomo History VR Experience, fermo restando il rispetto della procedura di cui al successivo art. 7. e che il Cliente rinuncia espressamente, alla luce del rimborso, ad avanzare qualsivoglia ulteriore pretesa e/o richiesta in merito. Resta inteso che, tenuto conto del mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale, eventuali spese bancarie direttamente connesse con il rimborso resteranno a carico di VFD, fermo restando che VFD potrà chiedere al Cliente, il quale dovrà acconsentire, di indicare un diverso mezzo attraverso cui effettuare il rimborso;

2.5.11. si applicano alla Duomo History VR Experience, *mutatis mutandis*, le clausole previste per il Biglietto di cui agli artt. *2.2.2.* ii., iii., iv., v., vi., vii., viii, ix., x., xiii., *2.2.3.* i. e *2.2.4.* i. che precedono.

2.6. 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 al link *https://www.duomomilano.it/prenota-una-visita-nel-duomo-di-milano/milano-duomo-card/*. 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 online sul Sito, 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 contestualmente la CDO al Cliente, all'indirizzo e-mail da quest'ultimo fornito nella procedura di acquisto *online*, 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 agli artt. 6.4.1. e 6.4.2.;

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 eventuali Vantaggi, ha una validità di 12 mesi decorrenti dalla data di acquisto.

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;

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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, 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 non è conforme 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 che non è stato fornito alla luce del Contratto ovvero manifesti o presenti difetti di conformità al Contratto nel periodo di tempo durante il quale il Contenuto Digitale Duomo Card deve essere fornito a norma del Contratto, tra cui un'errata integrazione del Contenuto Digitale Duomo Card nell'ambiente digitale del Cliente, esclusivamente nell'ipotesi in cui il Contenuto Digitale Duomo Card venga integrato da VFD o sotto la sua responsabilità ovvero l'errata integrazione del Contenuto Digitale Duomo Card 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 al Contratto e si impegna a fornirli al Cliente nel periodo di tempo durante il quale il Contenuto Digitale Duomo Card deve essere fornito a

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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 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 ovvero l'effettiva esistenza del difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card al Contratto denunciato dal Cliente.

5.6. In caso di riscontro di un difetto di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card, 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 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 (fattura e/o CDO con prova del relativo pagamento), pena l'impossibilità di azionare la garanzia legale di conformità del Contenuto Digitale Duomo Card prevista dal Codice del Consumo.

5.9. In caso di mancata fornitura del Contenuto Digitale Duomo Card, denunciata secondo le suindicate modalità, VFD provvederà ad indicare il termine entro il quale provvederà a fornire il Contenuto Digitale Duomo Card al Cliente; in caso di mancata fornitura da parte di VFD del Contenuto Digitale Duomo Card 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 corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card non è stato conforme 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, 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, 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, proporzionale alla diminuzione del valore del Contenuto Digitale Duomo Card e per il periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card non è stato conforme 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 corrispondente al periodo in cui il Contenuto Digitale Duomo Card non è stato conforme 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 da parte del Cliente, in particolare rendendo il Contenuto Digitale Duomo Card 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 a non metterlo a disposizione di terzi.

5.13. VFD ha il diritto di modificare il Contenuto Digitale Duomo Card, 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 o sull'accesso allo stesso da parte del Cliente, a meno che tali conseguenze negative siano trascurabili, ha

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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 è stato modificato da VFD, salvo il caso in cui VFD abbia consentito che, senza costi aggiuntivi, il Cliente mantenga il Contenuto Digitale Duomo Card senza modifica, ferma restando la conformità del Contenuto Digitale Duomo Card 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, Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e Duomo History VR Experience

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., 2.4.10. e 2.5.10. il prezzo corrisposto al momento dell'acquisto dell'Esperienza di Realtà Aumentata, dell'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e della Duomo History VR Experience non è in alcun modo modificabile né rimborsabile neanche nell'ipotesi in cui il Cliente decida di non effettuare l'Esperienza di Realtà Aumentata, l'Esperienza di Realtà Virtuale Candoglia e la Duomo History VR Experience per ragioni personali, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo ragioni organizzative.

6.4. Duomo Card

6.4.1. 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 dell'Ordine compilato ed attestante il pagamento del Prezzo Duomo Card, all'inizio dell'esecuzione del Contratto e (ii) accettato che con l'inoltro da parte di VFD della CDO e del codice identificativo della Duomo Card, attribuendo la Duomo Card immediatamente al Cliente il Contenuto Digitale Duomo Card e rendendo immediatamente disponibili i relativi Vantaggi, 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;

6.4.2. fermo quanto indicato all'art. 6.4.1. 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;

6.4.3. resta fermo quanto indicato all'art. 5.13 che precede con riferimento alla modifica da parte di VFD del Contenuto Digitale Duomo Card;

6.4.4. non è previsto in alcun caso il rimborso e/o la sostituzione della Duomo Card, 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.

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

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, 1 novembre 2026

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it

APPENDICE INTEGRATIVA DELLE CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI VENERANDA FABBRICA DEL DUOMO DI MILANO
- VOUCHER -

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 dei voucher di VFD (di seguito, singolarmente il "**Voucher**" e congiuntamente i "**Vouchers**").

1. Voucher

1.1 Il Voucher consente al Cliente di ottenere, secondo le modalità descritte all'art. 1.2 che segue, n. 1 (uno) o più biglietti omaggio (di seguito, singolarmente il "**Biglietto Omaggio**"), restando espressamente inteso che ciascun Voucher riporta le specifiche inerenti a ciascun Biglietto Omaggio. Il Biglietto Omaggio ha validità esclusivamente per la data selezionata per la visita, fermo restando le eccezioni previste nelle CGV, 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 (a) 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, nel caso in cui il Cliente volesse modificare la Data, ovvero (b) la possibilità per il Cliente di ottenere, a mezzo e-mail all'indirizzo fornito dal Cliente, un nuovo Voucher di pari valore del precedente utilizzato per ottenere il Biglietto Omaggio per effettuare la visita in altra data in ogni caso entro e non oltre 12 (dodici) mesi dalla Data, nel caso di un impedimento totale di accesso al Complesso Monumentale, come definito nelle CGV, dovuto ad esigenze straordinarie e/o organizzative del Complesso Monumentale, come definito nelle CGV, e/o di VFD ovvero al maltempo. Il Voucher non è, in ogni caso, rimborsabile al Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa 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 potranno essere utilizzati dal Cliente, per le finalità descritte all'art. 1.1 che precede, solamente entro il periodo di validità indicato su ciascun Voucher, restando espressamente inteso che, oltre il termine di validità indicato su ciascun Voucher, ciascun Voucher 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 VFD è terza ed estranea a qualsivoglia ipotesi di perdita e/o sottrazione e/o distruzione, integrale ovvero parziale, del Voucher e/o mancato utilizzo da parte del Cliente del Voucher, per qualsivoglia motivo, restando espressamente inteso che: (i) in tali ipotesi, il Cliente perderà definitivamente i diritti di cui all'art. 1.1 che precede; (ii) il Voucher non è sostituibile né potrà essere rilasciato al Cliente un altro Voucher, ogni eccezione sin d'ora rimossa dal Cliente nei confronti di VFD, fermo quanto previsto all'art. 1.1; (iii) il Voucher non è, in ogni caso, rimborsabile al Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa 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, 1 novembre 2026

Veneranda Fabbrica del Duomo di Milano

Via Carlo Maria Martini 1, 20122 Milano
tel +39 02 72022656 fax +39 02 72022419
Registro delle Persone Giuridiche Prefettura di Milano n.315 CF e P.IVA 01989950157
www.duomomilano.it info@duomomilano.it amministrazione@pec.duomomilano.it