# CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

## Visite Guidate VFD e Duomo Highlights Tour

## SOMMARIO

**1. Oggetto ..... 2**
**2. Descrizione delle Visite Guidate VFD e del Duomo Highlights Tour ..... 3**
***2.1. Disciplina Generale ..... 3***
***2.2. Tipologie di Visite Guidate VFD ..... 5***
***2.2.1. Disciplina Generale ..... 5***
***2.2.2. Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, Visite Guidate in Programma, ivi incluse le Visite Guidate in Programma AR o VR, Grandissimi Gruppi e Gruppi Didattici, come infra definiti ..... 6***
***2.3. Visite Guidate VFD online ..... 15***
***2.4. Duomo Highlights Tour ..... 15***
***2.5. Tavole Tattili ..... 18***
**3. Cause di forza maggiore (di seguito, le "Cause di Forza Maggiore") ..... 18**
**4. Diritto di recesso - Cancellazione Prenotazione ..... 19**
***4.1 Disciplina Generale ..... 19***
***4.2 Visite Guidate VFD ..... 19***
***4.3 Duomo Highlights Tour ..... 19***
**5. Informazioni e reclami ..... 20**
**6. Legge applicabile – Foro competente ..... 20**



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 dall'utente (di seguito, singolarmente l'"**Utente**" e congiuntamente gli "**Utenti**") ovvero dai gruppi, descritti all'art. *2.2.2.*, organizzati da VFD con la presenza di una guida turistica abilitata e/o di figure professionali in possesso dei requisiti e/o delle abilitazioni richieste ai sensi della normativa vigente per lo svolgimento dell'attività di spiegazione ed illustrazione delle attrattive storico, artistiche ed architettoniche del Complesso Monumentale, come *infra* definito, e muniti di un apposito Sistema di Microfonaggio, come *infra* definito e che potrà essere noleggiato come meglio *infra* chiarito (di seguito, singolarmente il "**Gruppo VFD**" e congiuntamente i "**Gruppi VFD**") (di seguito, l'Utente/gli Utenti e il Gruppo VFD/i Gruppi VFD congiuntamente il "**Cliente**") disciplineranno il contratto tra VFD ed il Cliente (di seguito, il "**Contratto**"), come indicato ai successivi artt. 1.2 - 1.3, con cui il Cliente potrà procedere, unitamente al biglietto (di seguito, il "**Biglietto**") di accesso al complesso 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**"), (*i*) a prenotare e acquistare le visite guidate per i Gruppi VFD, svolte sia in presenza sia in modalità virtuale (di seguito, singolarmente la "**Visita Guidata VFD**" e congiuntamente le "**Visite Guidate VFD**"), e/o (*ii*) ad acquistare la visita guidata "*Duomo Highlights Tour*" condotta da una guida turistica abilitata e integrata con 5 (cinque) scene di realtà virtuale, che condurranno l'Utente in un viaggio nel tempo attraverso i secoli, per rivivere i momenti cruciali della costruzione della Cattedrale Duomo di Milano, scoprire la storia delle maestranze che ci hanno lavorato e conoscere la storia di VFD (di seguito, il "**Duomo Highlights Tour**"), mediante un *hardware* tecnologico costituito da un visore per la realtà virtuale integrato da un sistema radio per ascoltare la predetta guida durante il Duomo Highlights Tour, unitamente agli accessori (di seguito, il "**Visore Duomo Highlights Tour**"), come meglio *infra* chiarito.

1.2 Con riferimento alla Visita Guidata VFD, le CGV e le relative clausole vessatorie dovranno essere accettate dal Gruppo VFD (*i*) con riferimento ai Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, Grandissimi Gruppi e alle Visite Guidate in Programma, comprensive queste ultime anche delle Visite Guidate in Programma AR o VR, come *infra* definiti, (*a*) con riferimento ai Piccoli Gruppi e alle Visite Guidate in Programma, ivi inclusi i Gruppi di famiglie con bambini, facenti parte delle Visite Guidate in Programma, e le Visite Guidate in Programma AR o VR, come *infra* definiti, *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 Gruppo VFD (di seguito, la "**CDO**"), costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento ovvero (*b*) con riferimento ai Grandi Gruppi, come *infra* definiti, mediante *click* e/o *flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, e, unitamente al Modulo Online Gruppi VFD, come *infra* definito, al Preventivo Gruppi VFD, come *infra* definito, accettato da parte dei Grandi Gruppi, come *infra* definiti, e alla successiva conferma della Prenotazione, come *infra* definita, trasmessa da VFD ai Grandi Gruppi, come *infra* definiti, costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento ovvero (*c*) con riferimento ai Piccoli Gruppi, ai Grandi Gruppi e ai Grandissimi Gruppi, come *infra* definiti, mediante *click* e/o *flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie ivi previste, e, unitamente alla Richiesta di Prenotazione, come *infra* definita, al Modulo Online Gruppi VFD, come *infra* definito, al Preventivo Gruppi VFD, come *infra* definito, accettato da parte dei Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi e Grandissimi Gruppi, come *infra* definiti, e alla successiva conferma della Prenotazione, come *infra* definita, trasmessa da VFD ai Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi e Grandissimi Gruppi, come *infra* definiti, costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento; (*ii*) con riferimento ai Gruppi Didattici, come *infra* definiti, mediante *click* e/o *flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti al fine della presa visione ed integrale accettazione delle CGV e delle clausole vessatorie ivi previste al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici, come *infra* definito, e, unitamente al Modulo Online Gruppi Didattici, come *infra* definito, al



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

Preventivo Gruppi Didattici, come *infra* definito, accettato da parte del Gruppo Didattico, come *infra* definito, e alla successiva conferma della Prenotazione, come *infra* definita, trasmessa da VFD al Gruppo Didattico, come *infra* definito, costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento.

1.3 Con riferimento al Duomo Highlights Tour, le CGV e le relative clausole vessatorie dovranno essere accettate dall'Utente (*i*) al momento dell'acquisto presso le biglietterie del Complesso Monumentale, ossia la "Biglietteria 1" presso Piazza Duomo, 14/A, Sala delle Colonne, la "Biglietteria 2" presso Palazzo Reale - Piazza Duomo, 12 all'interno del Museo del Duomo di Milano, la "Biglietteria Gruppi" presso la struttura temporanea posta all'interno della Cesata del Duomo di Milano, lato sud, il "Banco Audioguide" interno alla Cattedrale Duomo di Milano, Piazza Duomo snc (di seguito, congiuntamente le "**Biglietterie**"), in quanto disponibili e pertanto integralmente conoscibili da parte dell'Utente; (*ii*) *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, e, unitamente alla successiva CDO, costituiranno il Contratto, salvo buon fine del pagamento.

1.4 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**") e le condizioni generali di vendita di VFD in relazione al Biglietto, unitamente alle relative clausole vessatorie (di seguito, le "**CGV Biglietto**"), tutti pubblicati sul Sito, al seguente indirizzo *https://www.duomomilano.it/regolamenti/regolamento/*, ovvero disponibili presso le Biglietterie, che costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto, con espressa manleva di VFD per qualsivoglia condotta, anche omissiva, e/o danno, anche alla salute, che dovesse essere cagionato, ad ogni titolo, a cose e/o persone e/o al Complesso Monumentale dal Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Cliente.

1.5 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 al Biglietto – ivi incluse eventuali nuove tariffe di vendita del Biglietto – e/o alle Visite Guidate VFD e/o al Duomo Highlights Tour e/o al Regolamento, così come di apportare qualsivoglia modifica e/o variazione alle presenti CGV, alle CGV Biglietto ed alle relative clausole vessatorie, senza alcun obbligo di preavviso. È onere del 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 sia prima di procedere alla prenotazione e all'acquisto della Visita Guidata VFD e/o del Duomo Highlights Tour 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.

1.6 Il Cliente può prenotare ed acquistare una delle Visite Guidate VFD, a seconda della tipologia meglio *infra* specificata, e/o il Duomo Highlights Tour, restando espressamente inteso che, fermo quanto previsto al precedente art. 1.1, le clausole specificamente riferite alle altre tipologie di Visite Guidate VFD e/o al Duomo Highlights Tour non oggetto della prenotazione e/o dell'acquisto non troveranno applicazione tra VFD ed il Cliente.

1.7 Le Visite Guidate VFD e/o il Duomo Highlights Tour vengono forniti da VFD in conformità alle CGV a ciascuna di esse applicabili.

1.8 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente, per sé ed aventi causa e anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., che trovano applicazione, *mutatis mutandis* e per quanto non espressamente in contrasto con quanto previsto ai sensi del Contratto e/o delle presenti CGV, le previsioni di cui alle CGV Biglietto.

## 2. Descrizione delle Visite Guidate VFD e del Duomo Highlights Tour

### *2.1. Disciplina Generale*

2.1.1. La Visita Guidata VFD e il Duomo Highlights Tour vengono realizzati 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 effettua la prenotazione e l'acquisto delle Visite Guidate VFD e/o l'acquisto del Duomo Highlights Tour, 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 prenotare ed acquistare le Visite Guidate VFD e/o di acquistare il Duomo Highlights Tour per scopi


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

diversi dalle suddette finalità e si obbliga ad osservare, nei suoi rapporti con VFD, le presenti CGV. Con riferimento al Cliente che sia consumatore, la Visita Guidata VFD e/o il Duomo Highlights Tour vengono realizzati 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 Cliente 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 Cliente 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 effettua direttamente, secondo le modalità previste nelle presenti CGV, la Prenotazione, come *infra* definita, della Visita Guidata VFD e/o che acquista direttamente il Duomo Highlights Tour e per un uso esclusivamente personale della Visita Guidata VFD e/o del Duomo Highlights Tour.

2.1.4. Per le Visite Guidate VFD e/o il Duomo Highlights Tour, VFD, su richiesta del Cliente, completata la procedura di prenotazione ed acquisto e verificato il buon fine del pagamento effettuato dal Cliente, emetterà la relativa fattura, restando inteso che la stessa dovrà essere richiesta:

- dal Gruppo VFD mediante la Prenotazione, come *infra* definita, secondo quanto indicato al successivo art. *2.2.2.*;
- dall'Utente (i) presso le Biglietterie prima di effettuare l'acquisto; (ii) 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 dall'Utente.

Resta inteso che la verifica della correttezza e completezza dei dati di fatturazione indicati dal Cliente 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. Con riferimento alle guide turistiche ovvero storico-artistiche abilitate e/o alle figure professionali come sopra indicate che accompagnano il Cliente, nell'esercizio della loro professione, resta espressamente inteso che: a. il tesserino, comprovante i requisiti necessari, dovrà essere esposto e reso ben visibile durante tutto il percorso di visita del Complesso Monumentale da coloro che svolgono l'attività professionale di accompagnamento e spiegazione, fermo restando che, in difetto, da un lato anche i predetti soggetti dovranno corrispondere a favore di VFD l'integrale importo del Biglietto, non potendo, in nessun caso, svolgere l'attività professionale di accompagnamento e spiegazione, quali a mero titolo esemplificativo di natura storico/artistica, a qualsivoglia titolo, all'interno del Complesso Monumentale, e gli addetti di VFD potranno richiedere, in qualsivoglia momento, l'interruzione immediata della suindicata attività e, in caso di reiterazione nella condotta vietata, richiedere l'allontanamento del soggetto dal Complesso Monumentale, richiedendo, se del caso, l'intervento della Forza Pubblica, e dall'altro lato, in mancanza di una guida turistica ovvero storico-artistica abilitata ovvero di una figura professionale come sopra indicata, al Cliente potrà essere negato, ad insindacabile giudizio di VFD, l'accesso prioritario e/o prenotato; b. le guide abilitate all'interno di Paesi dell'Unione Europea per ottenere il Biglietto omaggio devono presentare al personale preposto a tale verifica una specifica abilitazione rilasciata dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, in assenza della quale non potranno svolgere, a nessun titolo, le Visite Guidate VFD e/o il Duomo Highlights Tour e/o, in ogni caso, le visite all'interno del Complesso Monumentale, potendovi accedere gratuitamente solo per motivi di studio; c. le guide abilitate all'interno di Paesi Extra UE possono richiedere l'accredito gratuito solo per motivi di studio e non sono abilitate, in nessun caso, allo svolgimento di Visite Guidate VFD e/o del Duomo Highlights Tour e/o, in ogni caso, di visite all'interno del Complesso Monumentale. Le politiche di prezzo per la definizione di categorie omaggio, con esenzione e/o ridotto, sono definite ad insindacabile giudizio di VFD o stipulate mediante apposite convenzioni con Enti e Associazioni.

2.1.6. Durante la Visita Guidata VFD e/o il Duomo Highlights Tour, il Cliente potrà noleggiare i sistemi di microfonaggio (ivi incluse le audioguide e/o radioguide e/o l'Audioguida di Cortesia, come *infra* definita) (di


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

seguito, singolarmente il "**Sistema di Microfonaggio**" e congiuntamente i "**Sistemi di Microfonaggio**"), il Tablet, il Visore Duomo Highlights Tour, i Dispositivi AR o VR, come *infra* definiti, e/o il Set, come *infra* definito (di seguito, i Sistemi di Microfonaggio, il Tablet, il Visore Duomo Highlights Tour, i Dispositivi AR o VR e il Set, congiuntamente i "**Sistemi**"), recandosi presso il punto di ritiro indicato nella CDO e/o nella conferma della Prenotazione, come *infra* definita, e seguendo le istruzioni che verranno fornite da parte del personale incaricato da VFD, restando inteso che, in caso di mancato rispetto delle istruzioni fornite, il Cliente non potrà noleggiare i Sistemi, ogni eccezione sin d'ora rimossa.

### *2.2. Tipologie di Visite Guidate VFD*

#### *2.2.1. Disciplina Generale*

a. I Gruppi VFD, unitamente all'acquisto del Biglietto, sono tenuti a prenotare la data e la fascia oraria di Visita Guidata VFD (di seguito, la "**Prenotazione**"), che potrà essere effettuata secondo le modalità *infra* descritte;

b. i Gruppi VFD prenotati hanno diritto all'ingresso dal varco dedicato, con priorità rispetto agli altri utenti che accedono al Complesso Monumentale, esclusivamente per l'accesso contemporaneo dei partecipanti ai Gruppi VFD; in caso di accesso differito il diritto di priorità non sarà garantito, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

c. le Visite Guidate VFD vengono garantite nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo, ricompreso nei 30 (trenta) minuti successivi all'orario della Prenotazione, le Visite Guidate VFD si concluderanno comunque all'orario stabilito; qualora il ritardo fosse di 30 (trenta) minuti o superiore all'orario della Prenotazione, le Visite Guidate VFD verranno ritenute annullate, fermo restando il diritto di VFD di trattenere l'importo corrisposto dal Gruppo VFD e/o dal singolo visitatore facente parte del Gruppo VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

d. fermo quanto indicato alla lett. a. che precede, il Gruppo VFD ha la facoltà di modificare la data e la fascia oraria della Visita Guidata VFD selezionata al momento della Prenotazione (di seguito, il "**Cambio Prenotazione**"), restando inteso che il Cambio Prenotazione può essere esclusivamente effettuato (i) entro e non oltre 3 (tre) mesi successivi alla data di Prenotazione, (ii) fino a 2 (due) giorni lavorativi e consecutivi antecedenti alla data selezionata al momento della Prenotazione, (iii) dal Gruppo VFD che ha provveduto ad effettuare la Prenotazione e (iv) per l'intero contenuto e per tutti i partecipanti al Gruppo VFD oggetto della Prenotazione restando inteso che in violazione di ed oltre tali termini non potrà essere effettuato il Cambio Prenotazione;

e. il Cambio Prenotazione avverrà secondo le seguenti modalità:

1. il Gruppo VFD trasmetterà la richiesta del Cambio Prenotazione a VFD, nei termini di cui alla precedente lett. d., allo stesso indirizzo e-mail da cui ha ricevuto la CDO e/o la conferma di Prenotazione;
2. entro 15 (quindici) giorni VFD trasmetterà al Gruppo VFD una comunicazione, al medesimo indirizzo e-mail da cui ha ricevuto la richiesta di Cambio Prenotazione, con cui potrà alternativamente: (a) accettare la richiesta di Cambio Prenotazione, fermo quanto indicato alla successiva lett. f. 1.; (b) declinare la richiesta di Cambio Prenotazione proponendo, ove possibile, una nuova soluzione al Gruppo VFD per la data indicata dallo stesso nell'ambito del Cambio Prenotazione (di seguito, la "**Nuova Soluzione Prenotazione**"), restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte del Gruppo VFD 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 Gruppo VFD non potrà più richiedere a VFD un nuovo Cambio Prenotazione, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Gruppo VFD;
4. nell'ipotesi descritta alla lettera (b) del punto 2. che precede, il Gruppo VFD, 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 Prenotazione, fermo quanto indicato alla successiva lett. f. 2.; in tal caso trova applicazione quanto descritto al punto 3. che precede;
   - proposta di una nuova data per il Cambio Prenotazione, nel rispetto dei termini di cui alla precedente lett. d.; in tal caso troverà applicazione la disciplina descritta alla presente lett. e., fermo restando il rispetto dei termini indicati alla lett. d. che precede,

   restando inteso che in caso di mancato invio della comunicazione da parte del Gruppo VFD, per qualsivoglia motivo, entro il suindicato termine, la Visita Guidata VFD originariamente prenotata resterà valida esclusivamente nella data e nella fascia oraria selezionata al momento della Prenotazione, ferme le eccezioni previste per talune tipologie di Biglietto nelle CGV Biglietto, e non potrà essere effettuato il Cambio Prenotazione, con espressa esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito, ad ogni titolo,


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

e rinuncia da parte del Gruppo VFD 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 alla Prenotazione anche nel caso in cui la data e l'orario selezionati per la Visita Guidata VFD risultino essere già decorsi;

f. fermo restando l'esatto adempimento di tutte le attività descritte alle lettere d. ed e. che precedono, nei termini ivi previsti nonché nel rispetto dei seguenti termini:
   1. il Cambio Prenotazione, avendo ad oggetto la medesima tipologia di Visita Guidata VFD, sarà gratuito;
   2. la Nuova Soluzione Prenotazione, avendo ad oggetto una differente tipologia di Visita Guidata VFD che comporta un prezzo superiore alla tipologia di Visita Guidata VFD oggetto della Prenotazione, sarà a pagamento. In tal caso, il Gruppo VFD, contestualmente all'inoltro della comunicazione di accettazione della Nuova Soluzione Prenotazione, di cui alla lett. e. 4. che precede, dovrà corrispondere a favore di VFD secondo le stesse modalità di pagamento utilizzate per la Prenotazione della Visita Guidata VFD la differenza del prezzo, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento, per qualsivoglia motivo, la prenotazione della Nuova Soluzione Prenotazione non si intenderà perfezionata e rimarrà pertanto valida esclusivamente la Visita Guidata VFD nella data e nella fascia oraria indicata al momento della Prenotazione, ferme le eccezioni previste per talune tipologie di Biglietto nelle CGV Biglietto, ogni eccezione sin d'ora rimossa dal Gruppo VFD, con espressa esclusione di ogni e qualsivoglia responsabilità di VFD in merito, ad ogni titolo, e rinuncia da parte del Gruppo VFD 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 alla Prenotazione anche nel caso in cui la data e l'orario selezionati per la Visita Guidata VFD risultino essere già decorsi;

g. VFD si riserva la facoltà di modificare, a proprio insindacabile giudizio, in qualsiasi momento per esigenze organizzative e/o evenienze straordinarie di qualsiasi genere, la possibilità di Prenotazione in particolari fasce orarie e/o di calendario, ogni eccezione sin d'ora rimossa.

***2.2.2. Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, Visite Guidate in Programma, ivi incluse le Visite Guidate in Programma AR o VR, Grandissimi Gruppi e Gruppi Didattici, come infra definiti***

***a. Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, Visite Guidate in Programma, ivi incluse le Visite Guidate in Programma AR o VR, Grandissimi Gruppi, come infra definiti***

(i) Si considerano "Piccoli Gruppi" i Gruppi VFD composti da un minimo di 1 ad un massimo di 10 soggetti (di seguito, i "**Piccoli Gruppi**");

(ii) si considerano "Grandi Gruppi" i Gruppi VFD composti da un minimo di 11 ad un massimo di 25 soggetti e un massimo di 4 Gruppi VFD in contemporanea (di seguito, i "**Grandi Gruppi**");

(iii) si considerano "Visite Guidate in Programma" quelle per cui i Gruppi VFD sono composti da visitatori che prenotano singolarmente la partecipazione a una Visita Guidata VFD la cui data di effettuazione e l'orario di partenza sono stati preventivamente definiti da VFD attraverso un calendario pubblicato sul Sito; tali Gruppi VFD possono essere formati al massimo da 30 soggetti (di seguito, le "**Visite Guidate in Programma**"). Con riferimento alle Visite Guidate in Programma si segnala che il numero minimo di soggetti ai fini della corretta formazione del Gruppo VFD è determinato ad insindacabile giudizio di VFD di volta in volta alla luce delle esigenze organizzative di VFD e/o del Complesso Monumentale, ogni eccezione sin d'ora rimossa nei confronti di VFD; in caso di mancato raggiungimento del numero minimo determinato come sopra indicato, a discrezione di ciascun soggetto, troverà applicazione la disciplina del Cambio Prenotazione ovvero, in alternativa, il Contratto si risolverà di diritto e, conseguentemente, la Prenotazione verrà annullata e l'importo eventualmente già corrisposto da parte del singolo soggetto verrà restituito da VFD secondo la modalità che verrà concordata tra le parti. Si considerano rientranti nell'ambito delle Visite Guidate in Programma anche quelle che si strutturano mediante una Visita Guidata VFD, integrata con tappe di realtà virtuale o aumentata (di seguito, le "**Visite Guidate in Programma AR o VR**"), mediante l'utilizzo di dispositivi specifici, unitamente ai loro accessori (di seguito, i "**Dispositivi AR o VR**");

(iv) si considerano "Grandissimi Gruppi" i Gruppi VFD composti da un minimo di 101 ad un massimo di 250 soggetti, suddivisi per un massimo di 10 Gruppi VFD in contemporanea (di seguito, i "**Grandissimi Gruppi**");

(v) solo i Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, le Visite Guidate in Programma – ad eccezione dei Gruppi VFD di



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

famiglie con bambini, facenti parte delle Visite Guidate in Programma –, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, e i Grandissimi Gruppi hanno diritto ad un accesso prioritario, compatibilmente con le esigenze organizzative di VFD e/o del Complesso Monumentale, fermo restando che i Grandi Gruppi, i Grandissimi Gruppi e le Visite Guidate in Programma – ad eccezione dei Gruppi VFD di famiglie con bambini, facenti parte delle Visite Guidate in Programma –, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, devono presentarsi al punto di ritrovo comunicato da VFD entro e non oltre 15 (quindici) minuti prima dell'orario indicato nella Prenotazione; i Piccoli Gruppi entro e non oltre 5 (cinque) minuti prima. In caso di ritardo, non potrà essere garantita la partecipazione alle Visite Guidate VFD e verranno trattenute le somme già versate dai Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, dalle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, e dai Grandissimi Gruppi, i quali non avranno diritto ad alcun rimborso o indennizzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

(vi) durante le Visite Guidate VFD, ciascun soggetto partecipante ai Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi, alle Visite Guidate in Programma – ad eccezione dei Gruppi VFD di famiglie con bambini, facenti parte delle Visite Guidate in Programma –, e ai Grandissimi Gruppi (di seguito, congiuntamente i "**Partecipanti**" e singolarmente il "**Partecipante**") può gratuitamente usufruire di un'audioguida di cortesia (di seguito, l'"**Audioguida di Cortesia**"), qualora: (a) il Partecipante sia in ritardo rispetto all'orario di inizio della Visita Guidata VFD; (b) il Partecipante non sia in grado di correttamente seguire e/o comprendere la spiegazione della guida turistica abilitata e/o della figura professionale come sopra indicata che accompagna il Gruppo VFD durante la Visita Guidata VFD, accettando sin d'ora il Partecipante che, in caso di mancato rispetto delle istruzioni fornite dal personale incaricato da VFD al momento del noleggio dell'Audioguida di Cortesia, alcuna Audioguida di Cortesia potrà essere consegnata dal personale incaricato da VFD al Partecipante, ogni eccezione, a qualsivoglia titolo, sin d'ora rimossa nei confronti di VFD;

(vii) i Sistemi di Microfonaggio di supporto alla visita devono essere restituiti al termine della Visita Guidata VFD al personale incaricato da VFD. In caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, imputabili al Partecipante che ha utilizzato i Sistemi di Microfonaggio e/o altri dispositivi verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da corrispondersi in contanti o pagamento elettronico contestualmente al termine della Visita Guidata VFD presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Partecipante e del referente del Gruppo VFD e con espressa rinuncia del Partecipante e del referente Gruppo VFD 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;

(viii) i Piccoli Gruppi, Grandi Gruppi e le Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, fermo quanto indicato al successivo art. (xii) con riferimento ai Gruppi VFD di famiglie con bambini, facenti parte delle Visite Guidate in Programma, potranno effettuare la Prenotazione secondo le seguenti modalità:

a. con riferimento ai Piccoli Gruppi e alle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, *online*, accedendo all'apposita sezione sul Sito e procedendo direttamente sul Sito mediante compilazione del modulo *online* presente sul Sito (di seguito, il "**Modulo Online Gruppi VFD**"), con la possibilità di scegliere il giorno, la fascia oraria e prenotare il Sistema di Microfonaggio, previa a) accettazione del trattamento dei dati personali; b) accettazione espressa delle presenti CGV e delle relative clausole vessatorie secondo le modalità di cui all'art. 1.2 (*i*) (*a*) che precede; c) rilascio della dichiarazione, per sé ed aventi causa, e, parimenti, dell'impegno, per sé ed aventi causa e ai sensi dell'art. 1381 c.c., ad integralmente leggere, comprendere ed ad accettare il Regolamento e le CGV Biglietto, pubblicati sul Sito; la Prenotazione ha validità a seguito del termine della procedura guidata sul Sito, salvo buon fine del pagamento ed il ricevimento della CDO;

b. con riferimento ai Grandi Gruppi: (i) i Grandi Gruppi dovranno (I) accedere all'apposita sezione sul Sito e cliccare sul pulsante "*prenota ora*"; (II) procedere con la compilazione integrale del Modulo Online Gruppi VFD, secondo le indicazioni ivi fornite, ivi inclusa la presa visione e accettazione integrale delle presenti CGV e delle relative clausole vessatorie, mediante *click* e/o *flag* nei *box*



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

appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi VFD, il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali e la dichiarazione, per sé ed aventi causa, e, parimenti, l'impegno, per sé ed aventi causa e ai sensi dell'art. 1381 c.c., ad integralmente leggere, comprendere ed ad accettare il Regolamento e le CGV Biglietto, pubblicati sul Sito; (III) trasmettere a VFD il Modulo Online Gruppi VFD, secondo le modalità ivi indicate. Resta inteso che in caso di mancata integrale compilazione del Modulo Online Gruppi VFD, come sopra indicato, i Grandi Gruppi non potranno procedere con l'invio del Modulo Online Gruppi VFD e/o sottoscrivere alcun Contratto con VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Grandi Gruppi; (ii) una volta ricevuto il Modulo Online Gruppi VFD, VFD verificherà la disponibilità della data, della fascia oraria e della tipologia di Visita Guidata VFD, come indicate nel Modulo Online Gruppi VFD, e (I) in caso di conferma, provvederà a trasmettere, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato nel Modulo Online Gruppi VFD, il preventivo tenuto conto di quanto indicato dai Grandi Gruppi nel Modulo Online Gruppi VFD (di seguito, il "**Preventivo Gruppi VFD**"), nonché il *link* attraverso cui i Grandi Gruppi dovranno effettuare il pagamento dell'importo dovuto in forza del Preventivo Gruppi VFD, comprensivo del noleggio delle radioguide, entro e non oltre i termini di cui *infra*, al fine di bloccare la data e la fascia oraria indicata nel Modulo Online Gruppi VFD, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre i termini di cui *infra*, per qualsivoglia motivo, e/o in caso di mancato inoltro della comunicazione da parte di VFD contenente il Preventivo Gruppi VFD e il *link* del pagamento dell'importo complessivamente dovuto dai Grandi Gruppi, la Prenotazione non potrà essere effettuata, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Grandi Gruppi, ovvero (II) in caso di indisponibilità della data e/o orario indicati, VFD comunicherà ai Grandi Gruppi, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato nel Modulo Online Gruppi VFD, la prima data e/o il primo orario utili ai fini del perfezionamento della Prenotazione, restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte dei Grandi Gruppi della predetta comunicazione, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD, e i Grandi Gruppi possono, alternativamente, entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi, comunicare a VFD la loro accettazione ovvero proporre, ove possibile, una nuova data e/o un nuovo orario. I Grandi Gruppi prendono atto ed accettano espressamente, per sé e aventi causa, che, con il pagamento dell'importo complessivamente dovuto dai Grandi Gruppi, effettuato nei termini di cui *infra*, il Preventivo Gruppi VFD si intenderà integralmente accettato da parte dei Grandi Gruppi, ogni eccezione sin d'ora rimossa; (iii) una volta confermata la Visita Guidata VFD nei termini di cui al punto (ii) che precede, VFD provvederà a trasmettere ai Grandi Gruppi, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato nel Modulo Online Gruppi VFD, la conferma della Prenotazione, salvo buon fine del pagamento nei termini di cui *infra*, restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte dei Grandi Gruppi della predetta comunicazione all'indirizzo e-mail ricevuto da VFD, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD;

c. con riferimento ai Piccoli Gruppi e ai Grandi Gruppi, solamente in presenza di specifiche esigenze del Gruppo VFD, che richiede una Visita Guidata VFD personalizzata per percorso, orario d'inizio e/o servizi addizionali (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo Pick up e Drop off, servizio di visita in modalità bilingue, prolungamento orario di apertura di uno degli spazi del Complesso Monumentale): (a) i Piccoli Gruppi ed i Grandi Gruppi dovranno trasmettere a VFD, a mezzo e-mail al seguente indirizzo *tour@duomomilano.it*, una richiesta di Prenotazione della Visita Guidata VFD (di seguito, la "**Richiesta di Prenotazione**"), (b) una volta ricevuta la Richiesta di Prenotazione, VFD provvederà a trasmettere, al medesimo indirizzo e-mail da cui ha ricevuto la Richiesta di Prenotazione, una comunicazione (I) per i Piccoli Gruppi, contenente quanto previsto ai sensi del punto (ii) della precedente lettera b. e si procederà, *mutatis mutandis*, con le previsioni di cui ai punti (ii) e (iii) della precedente lettera b. (II) per i Grandi Gruppi, contenente il *link* per accedere al Modulo Online Gruppi VFD e i Grandi Gruppi procederanno, *mutatis mutandis*, con le previsioni di cui ai punti (i), (ii) e (iii) della precedente lettera b., restando inteso che, in caso di mancato inoltro della comunicazione da parte di VFD, alcun Contratto potrà dirsi concluso e/o essere sottoscritto con VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Piccoli Gruppi e dei Grandi Gruppi;

(ix) in relazione alla procedura di Prenotazione di cui agli artt. (viii) b. e (viii) c. che precedono:



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

I. una volta ricevuta la conferma della Prenotazione, i Piccoli Gruppi ed i Grandi Gruppi dovranno procedere, entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD (di seguito, il "**Termine di Pagamento Visita Guidata**"), ad effettuare il pagamento, a mezzo carta di credito e/o bonifico istantaneo attraverso pos virtuale, alla luce del Preventivo Gruppi VFD, accettando lo stesso come sopra indicato, e VFD, a fronte del pagamento ricevuto, emetterà la relativa fattura qualora la relativa richiesta sia stata formulata dai Piccoli Gruppi e dai Grandi Gruppi al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi VFD, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre il Termine di Pagamento Visita Guidata, per qualsivoglia motivo, il Contratto si risolverà di diritto e la Prenotazione sarà conseguentemente annullata;

II. nel caso di istituti pubblici, facenti parte dei Piccoli Gruppi e dei Grandi Gruppi, dovranno altresì, contestualmente all'invio del Modulo Online Gruppi VFD, provvedere a trasmettere il CIG su carta intestata dell'istituto pubblico, e tutti i documenti necessari che dovranno essere a tal fine sottoscritti da VFD; il CIG verrà riportato successivamente sulla fattura elettronica emessa da VFD;

III. fermo restando l'obbligazione di pagamento in capo ai Piccoli Gruppi ed ai Grandi Gruppi in forza del Contratto, nel caso dovessero intervenire modifiche, in difetto, nel numero dei soggetti Partecipanti alla Visita Guidata VFD, i Piccoli Gruppi ed i Grandi Gruppi:

a) entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD (di seguito, il "**Termine di Comunicazione Modifica**"), dovranno trasmettere una comunicazione, all'indirizzo e-mail *tour@duomomilano.it*, con cui indicano tale variazione e in tal caso:
   (i) i Piccoli Gruppi ed i Grandi Gruppi, trasmettendo a VFD la comunicazione di variazione, prendono atto ed accettano espressamente, per sé ed aventi causa, che, con l'inoltro della richiesta e la successiva conferma di VFD, la rettifica del Preventivo Gruppi VFD alla luce delle modifiche indicate dai Piccoli Gruppi e dai Grandi Gruppi, come disciplinata al successivo punto, si intende perfezionata;
   (ii) VFD, provvederà ad inviare, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato dai Piccoli Gruppi e dai Grandi Gruppi nel Modulo Online Gruppi VFD, una comunicazione contenente la conferma della variazione e il *link* attraverso cui i Piccoli Gruppi e i Grandi Gruppi dovranno effettuare il pagamento dell'importo dovuto alla luce della rettifica del Preventivo Gruppi VFD, costituita dall'importo del Preventivo Gruppi VFD decurtato l'importo del Biglietto di ciascuno dei soggetti mancanti, oltre che dell'importo per il noleggio delle radioguide, fermo restando che il pagamento dovrà essere corrisposto dai Piccoli Gruppi e dai Grandi Gruppi entro e non oltre il Termine di Pagamento Visita Guidata, alla luce della rettifica del Preventivo Gruppi VFD, già accettata nei termini di cui al presente punto (ii);
   (iii) VFD, a fronte del pagamento ricevuto, emetterà la relativa fattura, qualora la relativa richiesta sia stata formulata dai Piccoli Gruppi e dai Grandi Gruppi al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi VFD;
   (iv) gli istituti pubblici, facenti parte dei Piccoli Gruppi e dei Grandi Gruppi, che richiedono fattura elettronica al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi VFD con emissione del CIG, procederanno ad effettuare il pagamento entro e non oltre il Termine di Pagamento Visita Guidata, secondo le modalità indicate in fattura che verrà emessa da VFD, alla luce della rettifica del Preventivo Gruppi VFD, già accettata nei termini di cui al precedente punto (ii), entro 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD,

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

b) se non trasmettono alcuna comunicazione entro e non oltre il Termine di Comunicazione Modifica e/o il giorno della Visita Guidata VFD si dovesse presentare un numero inferiore di soggetti Partecipanti rispetto a quello indicato nel Modulo Online Gruppi VFD e nel Preventivo Gruppi VFD, dovranno procedere, entro e non oltre il Termine di Pagamento Visita Guidata, ad effettuare il pagamento come previsto ai sensi dell'art. (ix) I. che precede, e il Biglietto dei soggetti Partecipanti mancanti non sarà rimborsato, così come l'importo per il noleggio delle radioguide,


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

ma sarà valido il giorno indicato nella Prenotazione, ferme restando le eccezioni previste per talune tipologie di Biglietto come indicato nelle CGV Biglietto;

IV. ferma restando l'obbligazione di pagamento in capo ai Piccoli Gruppi e ai Grandi Gruppi in forza del Contratto, nel caso dovessero intervenire modifiche, in eccesso, nel numero dei soggetti Partecipanti alla Visita Guidata VFD, i Piccoli Gruppi e i Grandi Gruppi in forza del Contratto:
   a) entro e non oltre il Termine di Comunicazione Modifica, dovranno trasmettere una comunicazione, all'indirizzo e-mail *tour@duomomilano.it*, con cui indicano tale variazione e in tal caso troverà applicazione la disciplina di cui al precedente punto III. a);
   b) se non trasmettono alcuna comunicazione entro e non oltre il Termine di Comunicazione Modifica e/o il giorno della Visita Guidata VFD si dovesse presentare un numero superiore di soggetti Partecipanti rispetto a quello oggetto del Modulo Online Gruppi VFD e del Preventivo Gruppi VFD, la Prenotazione è garantita solamente per il numero di soggetti Partecipanti come indicato nel Modulo Online Gruppi VFD e nel Preventivo Gruppi VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Piccoli Gruppi e dei Grandi Gruppi;

(x) in relazione alla procedura di Prenotazione di cui all'art. (viii) a. che precede:

I. fermo restando il buon fine del pagamento effettuato da parte dei Piccoli Gruppi e delle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, in forza del Contratto, nel caso dovessero intervenire modifiche, in difetto, nel numero dei soggetti Partecipanti alla Visita Guidata VFD, troverà applicazione, *mutatis mutandis*, la disciplina di cui all'art. (ix) III. che precede, restando inteso che, nel caso di cui all'art. (ix) III. a), VFD provvederà ad inviare, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato al momento della Prenotazione, la conferma della modifica richiesta dai Piccoli Gruppi e dalle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, e provvederà a rimborsare a mezzo gateway di pagamento oppure bonifico bancario, tenuto conto del mezzo di pagamento utilizzato per la transazione iniziale – restando inteso che 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 – ai Piccoli Gruppi e alle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, l'importo corrispondente al prezzo del Biglietto relativo ai soggetti Partecipanti che non prenderanno parte alla Visita Guidata VFD, oltre che del noleggio delle radioguide, oggetto della comunicazione trasmessa dai Piccoli Gruppi e dalle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR;

II. fermo restando il buon fine del pagamento effettuato da parte dei Piccoli Gruppi e dalle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, in forza del Contratto, nel caso dovessero intervenire modifiche, in eccesso, nel numero dei soggetti Partecipanti alla Visita Guidata VFD, troverà applicazione, *mutatis mutandis*, la disciplina di cui all'art. (ix) IV. che precede, restando inteso che, nel caso di cui all'art. (ix) IV. a), VFD provvederà ad inviare, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato al momento della Prenotazione, un *link* attraverso cui i Piccoli Gruppi e le Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, dovranno effettuare il pagamento, entro e non oltre il Termine di Pagamento Visita Guidata, dell'importo corrispondente al prezzo del Biglietto, unitamente all'importo delle radioguide, relativo agli ulteriori soggetti Partecipanti che prenderanno parte alla Visita Guidata VFD, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD, per qualsivoglia motivo, la Prenotazione per gli ulteriori soggetti Partecipanti che prenderanno parte alla Visita Guidata VFD non si intenderà perfezionata, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Piccoli Gruppi e delle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR;

(xi) i Grandissimi Gruppi potranno effettuare la Prenotazione, *mutatis mutandis*, esclusivamente secondo la procedura di cui agli artt. (viii) c. e (ix), con le seguenti modifiche (i) il Termine di Pagamento Visita Guidata è fissato in 10 (dieci) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD e (ii) il Termine di Comunicazione Modifica è fissato in 15 (quindici) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD;

(xii) i Gruppi VFD di famiglie con bambini, facenti parte delle Visite Guidate in Programma, potranno effettuare la Prenotazione, *mutatis mutandis*, esclusivamente secondo la procedura di cui agli artt. (viii) a. e (x), con


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

la seguente modifica: tutte le comunicazioni dovranno essere trasmesse a VFD all'indirizzo e-mail *didattica@duomomilano.it*;

(xiii) in relazione alle Visite Guidate in Programma AR o VR:

a. nel caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, imputabili al Cliente che ha utilizzato i Dispositivi AR o VR, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da corrispondersi in contanti o pagamento elettronico contestualmente al termine delle Visite Guidate in Programma AR o VR 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, ivi inclusi gli auricolari e i Dispositivi AR o VR, vengono igienizzati prima e dopo ogni utilizzo;

b. l'utilizzo dei Dispositivi AR o VR e delle Visite Guidate in Programma AR o VR 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 e nei documenti informativi consegnati al Cliente dal personale incaricato da VFD. Il Cliente inoltre deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni circa l'uso dei Dispositivi AR o VR, come da istruzioni impartite dal personale incaricato da VFD e/o nei documenti informativi consegnati al Cliente;

c. il Cliente deve astenersi dall'accedere alle Visite Guidate in Programma AR o VR nel caso in cui le caratteristiche delle stesse Visite Guidate in Programma AR o VR, 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, siano ritenute dal Cliente stesso non adeguate alle proprie caratteristiche personali e fisiche. Si precisa che le Visite Guidate in Programma AR o VR possono essere usufruite anche da parte del Cliente che porti gli occhiali da vista, ferma restando un'opportuna valutazione da parte del Cliente se le stesse Visite Guidate in Programma AR o VR risultino in ogni caso idonee rispetto a tale propria caratteristica, restando inteso che, nel caso in cui il Cliente intenda non effettuare e/o interrompere le Visite Guidate in Programma AR o VR per tale ragione, alcun rimborso verrà effettuato al Cliente, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

d. 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 dei Dispositivi AR o VR messi a disposizione nell'ambito delle Visite Guidate in Programma AR o VR e, in generale, delle Visite Guidate in Programma AR o VR; (ii) di essere consapevole che l'utilizzo dei Dispositivi AR o VR e la partecipazione alle Visite Guidate in Programma AR o VR deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che i Dispositivi AR o VR e le Visite Guidate in Programma AR o VR comportano un'esperienza di rilevante sollecitazione, anche emotiva e sensoriale; (iv) di essere consapevole che, al momento dell'utilizzo dei Dispositivi AR o VR e della partecipazione alle Visite Guidate in Programma AR o VR, non devono sussistere condizioni fisiche e/o psichiche e/o emotive che possano rendere pericolosa, impedire o anche solo sconsigliare la fruizione dei Dispositivi AR o VR e/o delle Visite Guidate in Programma AR o VR, 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 dei Dispositivi AR o VR e la partecipazione alle Visite Guidate in Programma AR o VR 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;



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

e. l'accesso alle Visite Guidate in Programma AR o VR è consentito al Cliente che sia maggiorenne ovvero minorenne di età compresa tra i 13 ed 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 alle lettere b., c. e d. che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del ritiro dei Dispositivi AR o VR, 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 alle Visite Guidate in Programma AR o VR non è consentito in nessun caso al Cliente di età inferiore ai 13 anni;

f. il Cliente, durante le Visite Guidate in Programma AR o VR, si impegna a comunicare tempestivamente al personale incaricato da VFD eventuali malfunzionamenti e/o problemi nell'utilizzo dei Dispositivi AR o VR, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nei Dispositivi AR o VR non è imputabile a fatto e/o colpa del Cliente, impedisce definitivamente lo svolgimento delle Visite Guidate in Programma AR o VR e non vi sono altri Dispositivi AR o VR disponibili , il Cliente avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per l'acquisto delle Visite Guidate in Programma AR o VR, fermo restando il rispetto della procedura di cui al successivo art. 5. 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;

g. si applicano alle Visite Guidate in Programma AR o VR, *mutatis mutandis*, le clausole previste per il Biglietto di cui alle CGV Biglietto.

***b. Gruppi Didattici, come infra definiti***

1. Si considerano "Gruppi Didattici" i Gruppi VFD aventi finalità didattiche ed in particolare i Gruppi VFD scolastici, religiosi, parrocchiali e agevolati composti fino ad un massimo di 30 soggetti (esclusa dal conteggio la guida turistica abilitata e/o la figura professionale come sopra indicata) (di seguito, singolarmente il "**Gruppo Didattico**" e congiuntamente i "**Gruppi Didattici**");
2. i Sistemi di Microfonaggio devono essere restituiti al termine della Visita Guidata VFD al personale incaricato da VFD. In caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, imputabili al partecipante ai Gruppi Didattici che ha utilizzato i Sistemi di Microfonaggio verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento /00), da corrispondersi in contanti o pagamento elettronico contestualmente al termine della Visita Guidata VFD presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del partecipante ai Gruppi Didattici e del referente Gruppi Didattici e con espressa rinuncia del partecipante ai Gruppi Didattici e del referente Gruppi Didattici ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito; con specifico riferimento ai Gruppi VFD scolastici, che fanno parte dei Gruppi Didattici, VFD, per alcune specifiche Visite Guidate VFD, potrà fornire a ciascun partecipante ai Gruppi VFD scolastici, che fanno parte dei Gruppi Didattici, un Tablet da utilizzare nel corso della specifica Visita Guidata VFD, che deve essere restituito al termine della Visita Guidata VFD al personale incaricato da VFD. In caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziali, imputabili al partecipante ai Gruppi VFD scolastici, che fanno parte dei Gruppi Didattici, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 150,00 (euro centocinquanta/00), da corrispondersi in contanti o pagamento elettronico contestualmente al termine della Visita Guidata VFD presso le Biglietterie o secondo le modalità con le quali è stata effettuata la Prenotazione, tra cui il bonifico bancario, entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del partecipante e del referente dei Gruppi VFD scolastici, che fanno parte dei Gruppi Didattici, e con espressa rinuncia del partecipante e del referente dei Gruppi VFD scolastici, che fanno parte dei Gruppi Didattici, 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;


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. la Prenotazione potrà essere effettuata esclusivamente secondo le seguenti modalità: (i) invio da parte del Gruppo Didattico di una richiesta di Prenotazione della Visita Guidata VFD all'indirizzo e-mail *didattica@duomomilano.it*, in caso di gruppo scolastico, all'indirizzo e-mail *artefede@duomomilano.it*, in caso di gruppo religioso e/o parrocchiale, e all'indirizzo e-mail *didattica@duomomilano.it*, in caso di gruppo agevolato, ovvero mediante contatto telefonico al seguente numero di telefono +39 02.361691 int. 3 (di seguito, la "**Richiesta**"); (ii) una volta ricevuta la Richiesta, VFD trasmetterà, al medesimo indirizzo e-mail da cui ha ricevuto la Richiesta ovvero all'indirizzo e-mail fornito dal Gruppo Didattico durante il contatto telefonico di cui al punto (i) che precede, la *brochure* informativa contenente l'indicazione delle diverse tipologie di percorsi che possono essere svolti dal Gruppo Didattico e dei relativi costi nonché il *link* che consente al Gruppo Didattico di compilare il modulo *online* con le informazioni ivi richieste (di seguito, il "**Modulo Online Gruppi Didattici**"), al fine di poter consentire a VFD l'inoltro del Preventivo Gruppi Didattici, come *infra* definito. Resta inteso che in caso di mancato inoltro della comunicazione da parte di VFD contenente la *brochure* ed il *link* per il Modulo Online Gruppi Didattici, la Richiesta si intenderà negata, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte del Gruppo Didattico; (iii) il Gruppo Didattico, una volta ricevuta la comunicazione di VFD di cui al punto (ii) che precede, fermi i termini di cui ai successivi artt. 4., 5., 6. e 7., dovrà (a) procedere con la compilazione integrale del Modulo Online Gruppi Didattici, secondo le indicazioni ivi fornite; (b) prendere visione e accettare integralmente le presenti CGV e le relative clausole vessatorie mediante *click* e/o *flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici; (c) fornire il consenso al trattamento dei dati personali, e dichiarare, per sé ed aventi causa, e, parimenti, di impegnarsi, per sé ed aventi causa e ai sensi dell'art. 1381 c.c., ad integralmente leggere, comprendere ed ad accettare il Regolamento e le CGV Biglietto, pubblicati sul Sito; (d) trasmettere a VFD il Modulo Online Gruppi Didattici secondo le modalità ivi indicate; (iv) una volta ricevuto il Modulo Online Gruppi Didattici, VFD, verificata la disponibilità della data, della fascia oraria e della tipologia di Visita Guidata VFD, come indicate nel Modulo Online Gruppi Didattici, (I) in caso di conferma, provvederà a trasmettere, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato nel Modulo Online Gruppi Didattici, il preventivo tenuto conto di quanto indicato dal Gruppo Didattico nel Modulo Online Gruppi Didattici (di seguito, il "**Preventivo Gruppi Didattici**"), unitamente al *link* al Sito che rimanda alle presenti CGV e alle relative clausole vessatorie, già accettate dal Gruppo Didattico mediante *click* e/o *flag* nei *box* appositamente e separatamente predisposti con riferimento alle CGV ed alle clausole vessatorie al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici e al *link* attraverso cui i Gruppi Didattici, ad eccezione degli istituti pubblici che dovranno procedere secondo quanto previsto al successivo art. 5., dovranno effettuare il pagamento dell'importo dovuto in forza del Preventivo Gruppi Didattici, comprensivo del noleggio delle radioguide se previste nella Prenotazione, entro e non oltre i termini di cui *infra*, al fine di bloccare la data e la fascia oraria indicata nel Modulo Online Gruppi Didattici, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre i termini di cui *infra*, per qualsivoglia motivo, e/o in caso di mancato inoltro della comunicazione da parte di VFD contenente il Preventivo Gruppi Didattici e il *link* del pagamento dell'importo complessivamente dovuto dai Gruppi Didattici, la Prenotazione non potrà essere effettuata, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Gruppi Didattici, ovvero (II) in caso di indisponibilità della data e/o orario indicati, VFD comunicherà ai Gruppi Didattici, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato nel Modulo Online Gruppi Didattici, la prima data e/o il primo orario utili ai fini del perfezionamento della Prenotazione, restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa visione da parte dei Gruppi Didattici della predetta comunicazione, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD, e i Gruppi Didattici potranno, alternativamente, entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi, comunicare a VFD la loro accettazione ovvero proporre, ove possibile, una nuova data e/o un nuovo orario. I Gruppi Didattici prendono atto ed accettano espressamente, per sé e aventi causa, che, con il pagamento dell'importo complessivamente dovuto dai Gruppi Didattici, effettuato nei termini di cui *infra*, il Preventivo Gruppi Didattici si intenderà integralmente accettato da parte dei Gruppi Didattici, ogni eccezione sin d'ora rimossa; (v) una volta confermata la Visita Guidata VFD nei termini di cui al punto (iv) che precede, VFD provvederà a trasmettere ai Gruppi Didattici, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato nel Modulo Online Gruppi Didattici, la conferma della Prenotazione, salvo buon fine del pagamento nei termini di cui *infra*, restando inteso che il mancato ricevimento e/o presa


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

visione da parte dei Gruppi Didattici della predetta comunicazione all'indirizzo e-mail ricevuto da VFD, per qualsivoglia motivo, non potrà essere ad ogni titolo imputato a VFD;

4. il Gruppo Didattico dovrà procedere, entro e non oltre 7 (sette) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD (di seguito, il "**Termine di Pagamento**"), ad effettuare il pagamento, nei termini di cui sopra, alla luce del Preventivo Gruppi Didattici, accettando lo stesso come sopra indicato, e VFD, a fronte del pagamento ricevuto, emetterà la relativa fattura qualora la relativa richiesta sia stata formulata dai Gruppi Didattici al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre il Termine di Pagamento, per qualsivoglia motivo, il Contratto si risolverà di diritto e la Prenotazione sarà conseguentemente annullata;
5. nel caso di istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Didattici, che richiedono fattura elettronica al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici con emissione del CIG, dovranno altresì, entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD, provvedere a trasmettere il CIG su carta intestata dell'istituto pubblico, e tutti i documenti necessari che dovranno essere a tal fine sottoscritti da VFD. Il CIG verrà riportato successivamente sulla fattura elettronica emessa da VFD entro 12 (dodici) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD e gli istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Didattici, procederanno ad effettuare il pagamento entro e non oltre il Termine di Pagamento, secondo le modalità indicate in fattura, restando inteso che nel caso di mancata ricezione, integrale e/o parziale, del pagamento da parte di VFD entro e non oltre il Termine di Pagamento, per qualsivoglia motivo, il Contratto si risolverà di diritto e la Prenotazione sarà conseguentemente annullata;
6. ferma restando l'obbligazione di pagamento in capo al Gruppo Didattico in forza del Contratto, nel caso dovessero intervenire modifiche, in difetto, nel numero dei soggetti partecipanti alla Visita Guidata VFD, i Gruppi Didattici:
   a) entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD (di seguito, il "**Termine di Comunicazione**"), dovranno trasmettere una comunicazione, all'indirizzo e-mail *didattica@duomomilano.it*, in caso di gruppo scolastico, all'indirizzo e-mail *artefede@duomomilano.it*, in caso di gruppo religioso e/o parrocchiale, e all'indirizzo e-mail *didattica@duomomilano.it*, in caso di gruppo agevolato, con cui indicano tale variazione e in tal caso:
      (i) i Gruppi Didattici, trasmettendo a VFD la comunicazione di variazione, prendono atto ed accettano espressamente, per sé ed aventi causa, che, con l'inoltro della richiesta e la successiva conferma di VFD, la rettifica del Preventivo Gruppi Didattici alla luce delle modifiche indicate dai Gruppi Didattici, come disciplinata al successivo punto, si intende perfezionata;
      (ii) VFD, provvederà ad inviare, a mezzo e-mail all'indirizzo indicato dai Gruppi Didattici nel Modulo Online Gruppi Didattici, una comunicazione contenente la conferma della variazione e il *link* attraverso cui i Gruppi Didattici dovranno effettuare il pagamento dell'importo dovuto alla luce della rettifica del Preventivo Gruppi Didattici, costituita dall'importo del Preventivo Gruppi Didattici decurtato l'importo del Biglietto di ciascuno dei soggetti mancanti, oltre che dell'importo per il noleggio delle radioguide, fermo restando che il pagamento dovrà essere corrisposto dai Gruppi Didattici entro e non oltre il Termine di Pagamento, alla luce della rettifica del Preventivo Gruppi Didattici, già accettata nei termini di cui al presente punto (ii);
      (iii) VFD, a fronte del pagamento ricevuto, emetterà la relativa fattura, qualora la relativa richiesta sia stata formulata dai Gruppi Didattici al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici;
      (iv) gli istituti pubblici, facenti parte dei Gruppi Didattici, che richiedono fattura elettronica al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici con emissione del CIG, procederanno ad effettuare il pagamento entro e non oltre il Termine di Pagamento, secondo le modalità indicate in fattura che verrà emessa da VFD, alla luce della rettifica del Preventivo Gruppi Didattici, già accettata nei termini di cui al precedente punto (ii), entro 12 (dodici) giorni lavorativi antecedenti alla Visita Guidata VFD.

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


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

b) se non trasmettono alcuna comunicazione entro e non oltre il Termine di Comunicazione e/o il giorno della Visita Guidata VFD si dovesse presentare un numero inferiore di soggetti partecipanti rispetto a quello oggetto del Modulo Online Gruppi Didattici e del Preventivo Gruppi Didattici, dovranno procedere, entro e non oltre il Termine di Pagamento, ad effettuare il pagamento come previsto ai sensi dell'art. 4. che precede, e il Biglietto dei soggetti partecipanti mancanti non sarà rimborsato, così come l'importo per il noleggio delle radioguide, ma sarà valido il giorno indicato nella Prenotazione, ferme restando le eccezioni previste per talune tipologie di Biglietto come indicato nelle CGV Biglietto;

7. ferma restando l'obbligazione di pagamento in capo al Gruppo Didattico in forza del Contratto, nel caso dovessero intervenire modifiche, in eccesso, nel numero dei soggetti partecipanti alla Visita Guidata VFD, i Gruppi Didattici:
   a) entro e non oltre il Termine di Comunicazione, dovranno trasmettere una comunicazione, all'indirizzo e-mail *didattica@duomomilano.it*, in caso di gruppo scolastico, all'indirizzo e-mail *artefede@duomomilano.it*, in caso di gruppo religioso e/o parrocchiale, e all'indirizzo e-mail *didattica@duomomilano.it*, in caso di gruppo agevolato, con cui indicano tale variazione e in tal caso troverà applicazione la disciplina di cui al precedente art. 6. a);
   b) se non trasmettono alcuna comunicazione entro e non oltre il Termine di Comunicazione e/o il giorno della Visita Guidata VFD si dovesse presentare un numero superiore di soggetti partecipanti rispetto a quello oggetto del Modulo Online Gruppi Didattici e del Preventivo Gruppi Didattici, la Prenotazione è garantita per il numero di soggetti partecipanti come indicato nel Modulo Online Gruppi Didattici e nel Preventivo Gruppi Didattici, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dei Gruppi Didattici;
8. in relazione ai Gruppi religiosi e parrocchiali, facenti parte dei Gruppi Didattici, che effettuano una Prenotazione per un importo fino € 500,00 (euro cinquecento/00), ferma la procedura di Prenotazione di cui all'art. 3. che precede e l'obbligazione di pagamento in capo ai Gruppi religiosi e parrocchiali, facenti parte dei Gruppi Didattici, in forza del Contratto, gli stessi potranno corrispondere l'importo oggetto del Contratto direttamente il giorno della Visita Guidata VFD presso la "Biglietteria Gruppi" tramite contanti, carta di credito o bancomat, e VFD, fermo il buon fine del pagamento, emetterà la relativa fattura, se richiesta in fase di Prenotazione al momento della compilazione del Modulo Online Gruppi Didattici;
9. la Prenotazione ha validità a fronte dell'inoltro della conferma della Prenotazione da parte di VFD di cui all'art. 3. (v) che precede, fermo il buon fine del pagamento;
10. i Gruppi Didattici dovranno presentarsi al punto di ritrovo comunicato da VFD entro e non oltre 15 (quindici) minuti prima dell'orario indicato nella Prenotazione; in caso di ritardo, non potrà essere garantita la partecipazione alle Visite Guidate VFD e verranno trattenute le somme già versate dal Gruppo Didattico, il quale non avrà diritto ad alcun rimborso o indennizzo, ogni eccezione sin d'ora rimossa.

### *2.3. Visite Guidate VFD online*

2.3.1. In caso di eventi in modalità *online* non è previsto il rimborso in caso di problemi tecnici o di connessione, non imputabili a VFD;

2.3.2. in caso di eventi in modalità *online* è assolutamente vietato registrare, su qualsivoglia supporto, l'evento e divulgare, a mezzo di qualsivoglia supporto (fisico e/o digitale) immagini o video tratti dalla partecipazione all'evento.

### *2.4. Duomo Highlights Tour*

2.4.1. Può essere acquistato (1) attraverso il Sito, unitamente al Biglietto della tipologia "*Combo Stairs*", ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute, come indicato all'art. 1.3 (*ii*), e delle avvertenze relative al Duomo Highlights Tour; (2) presso una delle Biglietterie, unitamente ad un Biglietto che includa la visita del Museo del Duomo di Milano, ferma restando l'accettazione integrale delle presenti CGV, delle clausole vessatorie ivi contenute, come indicato all'art. 1.3 (*i*), e delle avvertenze relative al Duomo Highlights Tour, disponibili presso le Biglietterie e, pertanto, integralmente conoscibili da parte dell'Utente;

2.4.2. il Duomo Highlights Tour ha una durata complessiva di 60 (sessanta) minuti, compresi gli spostamenti da un punto all'altro del percorso, e si struttura in due fasi: (i) nella prima fase, l'Utente verrà accompagnato da una guida storico-artistica abilitata con patentino in un percorso costituito da 5 (cinque) tappe, che si svolgeranno sia all'interno del Museo del Duomo di Milano che all'esterno del Museo del Duomo di Milano, tenuto conto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, delle condizioni climatiche, e la cui spiegazione sarà svolta dalla predetta guida storico-artistica abilitata con patentino in lingua italiana ovvero in lingua inglese; durante ciascuna di queste tappe,


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

l'Utente indosserà il Visore Duomo Highlights Tour attraverso il quale potrà ascoltare le spiegazioni fornite dalla predetta guida storico-artistica abilitata con patentino in ciascuna delle lingue dell'esperienza virtuale del Duomo Highlights Tour, come da disponibilità in fase di prenotazione; (ii) nella seconda fase, l'Utente potrà procedere, previa riconsegna al personale incaricato da VFD del Visore Duomo Highlights Tour come *infra* previsto, in autonomia nella visita del Complesso Monumentale, in forza della tipologia di Biglietto acquistata, con un solo accesso per ciascun sito nell'arco della validità del Biglietto, fermo restando che al termine del Duomo Highlights Tour, come indicato al punto (i) che precede, l'Utente non potrà accedere nuovamente al Museo del Duomo di Milano, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

2.4.3. al momento dell'acquisto del Duomo Highlights Tour, secondo le modalità di cui all'art. 2.4.1. che precede, l'Utente dovrà indicare la fascia oraria desiderata, fermo restando la disponibilità della fascia oraria sia con riferimento al Duomo Highlights Tour sia con riferimento al Biglietto, restando inteso che (i) l'Utente deve presentarsi al punto di incontro situato presso l'ingresso del Museo del Duomo di Milano, sito in Palazzo Reale, Piazza Duomo, 12, 20122 Milano, da cui avrà inizio il Duomo Highlights Tour, in cui potrà ritirare il Visore Duomo Highlights Tour, con 15 (quindici) 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. 2.4.5. che segue; (ii) il ritiro del Visore Duomo Highlights Tour e la partecipazione al Duomo Highlights Tour vengono garantiti nella fascia oraria prenotata; in caso di ritardo, il ritiro del Visore Duomo Highlights Tour e la partecipazione al Duomo Highlights Tour verranno ritenuti annullati, fermo restando il diritto di VFD di trattenere l'importo corrisposto dall'Utente al momento dell'acquisto del Duomo Highlights Tour, ogni eccezione sin d'ora rimossa; (iii) nel caso in cui l'Utente, durante il Duomo Highlights Tour, volesse e/o avesse necessità di interrompere il Duomo Highlights Tour, il ritiro del Visore Duomo Highlights Tour e la partecipazione al Duomo Highlights Tour si concluderanno comunque all'orario stabilito, restando inteso che l'Utente rinuncia sin d'ora ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, quale a titolo esemplificativo, anche di rimborso, a qualsivoglia titolo, in merito al Duomo Highlights Tour;

2.4.4. nel caso di mancata riconsegna, smarrimento, manomissione e/o rottura e danneggiamento, anche parziale, imputabili all'Utente che ha utilizzato il Visore Duomo Highlights Tour, verrà applicata una penale di importo massimo pari ad € 100,00 (euro cento/00), da corrispondersi in contanti o pagamento elettronico contestualmente al termine del Duomo Highlights Tour presso le Biglietterie o mediante bonifico bancario entro e non oltre 30 (trenta) giorni, ogni eccezione sin d'ora rimossa da parte dell'Utente e con espressa rinuncia dell'Utente ad avanzare ogni pretesa e/o richiesta, a qualsivoglia titolo, in merito. Tutti i predetti sistemi, ivi inclusi gli auricolari forniti unitamente al Visore Duomo Highlights Tour, vengono igienizzati prima e dopo ogni utilizzo;

2.4.5. al momento del ritiro del Visore Duomo Highlights Tour, il personale incaricato da VFD (i) provvede alla igienizzazione del Visore Duomo Highlights Tour ed alla scelta delle opzioni di visita (impostazione della lingua e profilo utente); (ii) la guida storico-artistica abilitata con patentino e il personale incaricato da VFD forniscono un'introduzione esplicativa relativa all'utilizzo del Visore Duomo Highlights Tour, alla partecipazione del Duomo Highlights Tour e alle avvertenze tecniche e di salute nell'utilizzo del Visore Duomo Highlights Tour e nella partecipazione al Duomo Highlights Tour, che l'Utente, con l'accettazione delle presenti CGV, si impegna espressamente a rispettare, manlevando espressamente VFD da ogni e qualsivoglia danno che dovesse derivare all'Utente e/o a terzi e/o alla Cattedrale Duomo di Milano e/o al Museo del Duomo di Milano a fronte del mancato rispetto da parte dell'Utente delle avvertenze; (iii) fornisce ogni informazione utile all'Utente in relazione al Visore Duomo Highlights Tour ed al Duomo Highlights Tour;

2.4.6. l'utilizzo del Visore Duomo Highlights Tour e del Duomo Highlights Tour da parte dell'Utente 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 dell'Utente e, in ogni caso, in modo da evitare l'esposizione a rischi e/o situazioni di pericolo per l'Utente e/o terzi e/o la Cattedrale Duomo di Milano e/o il Museo del Duomo di Milano. L'Utente deve rispettare le comuni regole di prudenza e in particolare deve attenersi alle prescrizioni generali previste nelle presenti CGV, nei documenti informativi consegnati all'Utente 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 e/o del Museo del Duomo di Milano. L'Utente inoltre deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni circa l'uso del Visore Duomo Highlights Tour, come da istruzioni impartite dal personale incaricato da VFD e/o nei documenti informativi consegnati all'Utente e/o nei cartelli e/o totem informativi posti presso le Biglietterie e all'interno della Cattedrale Duomo di Milano e/o del Museo 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

2.4.7. l'Utente deve astenersi dall'accedere al Duomo Highlights Tour nel caso in cui le caratteristiche dello stesso Duomo Highlights Tour, così come descritte dal personale incaricato da VFD e/o come evidenziato nelle presenti CGV e/o nei documenti informativi consegnati all'Utente 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 e/o al Museo del Duomo di Milano, siano ritenute dall'Utente stesso non adeguate alle proprie caratteristiche personali e fisiche. Si precisa che il Duomo Highlights Tour può essere usufruito anche da parte dell'Utente che porti gli occhiali da vista, ferma restando un'opportuna valutazione da parte dell'Utente se lo stesso Duomo Highlights Tour risulti in ogni caso idoneo rispetto a tale propria caratteristica, restando inteso che, nel caso in cui l'Utente intenda non effettuare e/o interrompere il Duomo Highlights Tour per tale ragione, alcun rimborso verrà effettuato all'Utente, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

2.4.8. l'Utente, 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 del Duomo di Milano e/o al Museo del Duomo di Milano, correlato, direttamente e/o indirettamente, all'utilizzo illegittimo e/o comunque improprio del Visore Duomo Highlights Tour messo a disposizione nell'ambito del Duomo Highlights Tour e, in generale, del Duomo Highlights Tour; (ii) di essere consapevole che l'utilizzo del Visore Duomo Highlights Tour e la partecipazione al Duomo Highlights Tour deve avvenire in condizioni psico – fisiche di integrale salute e benessere; (iii) di essere consapevole che il Visore Duomo Highlights Tour e il Duomo Highlights Tour comportano un'esperienza di rilevante sollecitazione, anche emotiva e sensoriale; (iv) di essere consapevole che, al momento dell'utilizzo del Visore Duomo Highlights Tour e della partecipazione al Duomo Highlights Tour, 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 Highlights Tour e/o del Duomo Highlights Tour, 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 Duomo Highlights Tour e la partecipazione al Duomo Highlights Tour 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;

2.4.9. l'accesso al Duomo Highlights Tour è consentito all'Utente 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. 2.4.6., 2.4.7. e 2.4.8. che precedono, disponibile presso le Biglietterie ovvero sul Sito, con consegna, al momento del ritiro del Visore Duomo Highlights Tour, 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 al Duomo Highlights Tour non è consentito in nessun caso all'Utente di età inferiore ai 13 anni;

2.4.10. l'Utente, durante il Duomo Highlights Tour, si impegna a comunicare tempestivamente al personale incaricato da VFD eventuali malfunzionamenti e/o problemi nell'utilizzo del Visore Duomo Highlights Tour, restando inteso che solamente nel caso in cui sia accertato che il malfunzionamento e/o il problema riscontrato nel Visore Duomo Highlights Tour non è imputabile a fatto e/o colpa dell'Utente, impedisce definitivamente lo svolgimento del Duomo Highlights Tour e non vi è altro Visore Duomo Highlights Tour disponibile, l'Utente avrà diritto al rimborso del prezzo corrisposto per l'acquisto del Duomo Highlights Tour, fermo restando il rispetto della procedura di cui al successivo art. 5. e che l'Utente 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 all'Utente, il quale dovrà acconsentire, di indicare un diverso mezzo attraverso cui effettuare il rimborso;

2.4.11. si applicano al Duomo Highlights Tour, *mutatis mutandis*, e al Biglietto della tipologia "*Combo Stairs*" le clausole previste per il Biglietto di cui alle CGV 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

***2.5. Tavole Tattili***

2.5.1. 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;

2.5.2. 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;

2.5.3. con specifico riferimento ai Gruppi VFD agevolati e ai Gruppi VFD scolastici, che fanno parte dei Gruppi Didattici, VFD, per alcune specifiche Visite Guidate VFD, potrà fornire il Set, nei termini e alle condizioni di cui al presente art. *2.5.* Il Set verrà gestito dalla guida turistica abilitata e/o dalla figura professionale, come sopra indicata, incaricata e dovrà essere restituito al termine della visita al Museo del Duomo di Milano ed alla Cattedrale Duomo di Milano al personale incaricato da VFD.

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

3.1 Per Cause di Forza Maggiore si intende il verificarsi di un evento o circostanza che impedisce ad una parte di eseguire uno o più dei suoi obblighi ai sensi del Contratto, se e nella misura in cui la parte colpita dall'impedimento dimostri:

a) che tale impedimento è al di fuori del suo ragionevole controllo; e
b) che non poteva ragionevolmente essere previsto al momento della conclusione del Contratto;
c) che gli effetti dell'impedimento non avrebbero potuto ragionevolmente essere evitati o superati dalla parte interessata.

3.2 In assenza di prova contraria, si presume che i seguenti eventi subiti da una parte soddisfino le condizioni a) e b) dell'art. 3.1 che precede, mentre tale parte dovrà provare unicamente la sussistenza della condizione c) dell'art. 3.1 che precede:

- guerra (dichiarata o meno), ostilità, invasione, atti di un nemico straniero, estesa mobilitazione militare, all'interno dello Stato italiano e/o del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione e/o 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 all'epidemia da COVID-19), osservanza di leggi o ordini governativi, norme, espropriazione, confisca di beni, requisizione, nazionalizzazione, comunque aventi ad oggetto e/o concernenti il Complesso Monumentale;
- peste, epidemia e/o pandemia (ivi inclusa quella da COVID-19), catastrofi naturali o eventi naturali estremi all'interno del Comune di Milano e/o del luogo di residenza e/o abitazione e/o 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.

3.3 VFD, in caso di Cause di Forza Maggiore, è esonerata dall'obbligo di adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali e da qualsiasi responsabilità per danni o altro rimedio contrattuale per inadempimento, a partire dal momento in cui l'evento inibisce l'adempimento degli obblighi contrattuali, restando espressamente inteso che, con riferimento alla Visita Guidata VFD e/o al Duomo Highlights Tour, troverà applicazione quanto previsto nelle presenti CGV.



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

## 4. Diritto di recesso - Cancellazione Prenotazione

### *4.1 Disciplina Generale*

4.1.1. VFD, in piena conformità anche al Codice del Consumo, informa il Cliente circa le condizioni, i termini e le procedure per la cancellazione della Prenotazione ovvero per l'esercizio del diritto di recesso ovvero i casi di esclusione degli stessi.

4.1.2. I Gruppi VFD prendono atto ed accettano, per sé ed aventi causa, che in caso di cancellazione della Prenotazione, nei termini di cui *infra*, non hanno diritto al rimborso dell'importo corrisposto quale commissione per la prevendita, che rimarrà definitivamente acquisito da VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa.

4.1.3. Nei casi *infra* previsti di rimborso a fronte dell'esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, laddove il rimborso venga effettuato mediante bonifico bancario, quale mezzo utilizzato dal Cliente 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.

### *4.2 Visite Guidate VFD*

4.2.1. VFD potrà cancellare, a suo insindacabile giudizio, la Prenotazione per esigenze straordinarie e/o organizzative del Complesso Monumentale e/o di VFD ovvero in caso di maltempo ovvero in presenza di Cause di Forza Maggiore; solamente nel caso di un impedimento totale di accesso al Complesso Monumentale dovuto ad esigenze straordinarie e/o organizzative del Complesso Monumentale e/o di VFD ovvero al maltempo, VFD proporrà al Gruppo VFD, alternativamente, di: *i*) riprogrammare la Prenotazione in data da stabilirsi, comunque compresa nei 12 (dodici) mesi successivi alla data della Prenotazione, oppure *ii*) procedere al rimborso del 100% dell'importo complessivo pagato, fermo restando che l'importo corrisposto per la prevendita rimarrà definitivamente acquisito da VFD, ogni eccezione sin d'ora rimossa;

4.2.2. con specifico riferimento ai Piccoli Gruppi e alle Visite Guidate in Programma, comprensive delle Visite Guidate in Programma AR o VR, 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. L'Utente, 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;

4.2.3. con specifico riferimento ai Grandi Gruppi e ai Gruppi Didattici, il Gruppo VFD, una volta completata la Prenotazione, potrà cancellare la Prenotazione inviando, nei termini riportati di seguito, una e-mail all'indirizzo *tour@duomomilano.it* in caso di Grandi Gruppi e a *didattica@duomomilano.it* in caso di Gruppi Didattici, fermo restando che, se la cancellazione avviene: i) dalla data di Prenotazione a 5 (cinque) giorni lavorativi antecedenti la data della Visita Guidata VFD, il Gruppo VFD non sarà tenuto a corrispondere l'importo della Visita Guidata VFD ovvero verrà rimborsato il 100% dell'importo complessivo pagato; ii) da 4 (quattro) giorni lavorativi antecedenti la data della Visita Guidata VFD al giorno stesso della Visita Guidata VFD, o il giorno stesso della Visita Guidata VFD o nel caso il Gruppo VFD non si presenti, non è previsto alcun rimborso;

4.2.4. con specifico riferimento ai Grandissimi Gruppi, il Gruppo VFD, una volta completata la Prenotazione, potrà cancellare la Prenotazione inviando, nei termini riportati di seguito, una e-mail all'indirizzo *tour@duomomilano.it*, fermo restando che, se la cancellazione avviene: i) dalla data di Prenotazione a 10 (dieci) giorni lavorativi antecedenti la data della Visita Guidata VFD, il Gruppo VFD non sarà tenuto a corrispondere l'importo della Visita Guidata VFD ovvero verrà rimborsato il 100% dell'importo complessivo pagato; ii) da 9 (nove) giorni lavorativi antecedenti la data della Visita Guidata VFD al giorno stesso della Visita Guidata VFD, o il giorno stesso della Visita Guidata VFD o nel caso il Gruppo VFD non si presenti, non è previsto alcun rimborso.

### *4.3 Duomo Highlights Tour*

4.3.1. 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. L'Utente, 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;

4.3.2. fermo quanto previsto all'art. 2.4.10., il prezzo corrisposto al momento dell'acquisto del Duomo Highlights Tour non è in alcun modo modificabile né rimborsabile neanche nell'ipotesi in cui l'Utente decida di non effettuare 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

Duomo Highlights Tour per ragioni personali, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo ragioni organizzative.

**5. Informazioni e reclami**

5.1 Per qualsiasi informazione o reclamo, o per qualsiasi comunicazione relativa alle presenti CGV, alle Visite Guidate VFD e al Duomo Highlights Tour, il Cliente può rivolgersi al Servizio Clienti scrivendo all'indirizzo *info@duomomilano.it*.

**6. Legge applicabile – Foro competente**

6.1 Le CGV sono rette dalla legge italiana e dovranno essere interpretate secondo la lingua italiana, lingua ufficiale (e prevalente su altre lingue) del Contratto tra VFD e il Cliente.

6.2 Per quanto non espressamente indicato nelle presenti CGV trova applicazione il Codice del Consumo e il Codice Civile italiano.

6.3 Per qualsiasi controversia in qualsivoglia modo connessa al Contratto concluso tra VFD e il 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