Condizioni Generali di Contratto

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Condizioni Generali") regolano la fornitura del servizio di vendita online dei biglietti e titoli per l'accesso ai musei e siti della Fondazione Asti Musei (di seguito denominato il "Servizio di Biglietteria").
Il Servizio di Biglietteria è fornito da FONDAZIONE ASTI MUSEI, con sede in Asti, corso Vittorio Alfieri 357, codice fiscale 92061250053 e P.IVA 01525040059, iscritta al n. 202 del Registro delle Persone Giuridiche depositato presso la Prefettura di Asti (di seguito anche denominata la "Fondazione").
Il Servizio di Biglietteria è fornito mediante un apposito software di proprietà di Weconstudio SRL, con sede in Bra, 03809940046, inserito e reso disponibile all'interno del sito della Fondazione www.fondazioneastimusei.it e della applicazione mobile dedicata per smartphone e tablet "Fondazione Asti Musei" (di seguito, rispettivamente, il "sito FAM" o "Sito" e l'"Applicazione FAM" o "App").
All'offerta e alla vendita attraverso il sito o l'applicazione FAM dei biglietti e titoli per l'accesso ai musei e siti della Fondazione Asti Musei e dei servizi accessori, come meglio individuati all'art. 1, si applicano le disposizioni del Codice del Consumo (D.lgs. 6 settembre 2005 n. 206) che disciplinano i contratti a distanza e del D.lgs. 9 aprile 2003 n. 70 relative alla disciplina del commercio elettronico. L'utente che si avvale del Servizio di Biglietteria (di seguito il "Cliente") è tenuto a leggere attentamente e ad approvare le presenti Condizioni Generali, mediante specifica selezione e accettazione della apposita casella nel corso del procedimento di acquisto. L'accettazione delle Condizioni Generali da parte del Cliente è condizione necessaria e indispensabile perché il Servizio di Biglietteria possa essere fornito e il procedimento di acquisto validamente completato.

1. Oggetto del Servizio di Biglietteria

Il Sevizio di Biglietteria ha come oggetto:

- la compravendita a distanza dei titoli di accesso ai siti museali della Fondazione Asti Musei,
- la compravendita a distanza dei titoli di accesso a eventi o servizi promossi, organizzati o resi disponibili dalla Fondazione,
- la compravendita a distanza di servizi accessori quali, a titolo esemplificativo, visite guidate, laboratori e attività didattiche, prenotabili inviando richiesta all'indirizzo mail prenotazioni@fondazioneastimusei.it .

Il Servizio di Biglietteria è offerto sia a utenti che rivestono la qualità di consumatori ai sensi del D.lgs. n. 206/2005, cioè qualsiasi persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, sia a utenti che non rivestono tale qualità.
Il Servizio di Biglietteria è riservato alle persone fisiche che abbiano compiuto i 18 anni di età.

2. Informazioni dirette alla conclusione del contratto ex D.lgs. 9 aprile 2003 n. 70

Prima di procedere alla conclusione del contratto a distanza per l'acquisto dei titoli di accesso ai siti museali della Fondazione, a eventi o servizi promossi, organizzati o resi disponibili dalla Fondazione (di seguito il "Contratto") il Cliente è tenuto a leggere attentamente le informazioni che gli vengono fornite riguardo alla procedura di acquisto, nonché ad esaminare attentamente le Condizioni Generali pubblicate sul sito www.fondazioneastimusei.it . Nell'effettuare un ordine, avvalendosi del Servizio di Biglietteria, il Cliente dichiara di avere preso visione di tutte le indicazioni fornite durante la procedura di acquisto con selezione della apposita casella da flaggare prima della conclusione del Contratto, così da dichiarare di accettare integralmente le presenti Condizioni Generali.
L'acquisto sul sito o tramite l'App dei titoli di accesso ai siti museali della Fondazione, a eventi o servizi promossi, organizzati o resi disponibili dalla Fondazione (di seguito denominati i "Titoli di ingresso"), può richiede la preventiva registrazione del Cliente al Sito www.fondazioneastimusei.it o sull'App con le modalità indicate all'art. 3.
La disponibilità dei Titoli di Ingresso è soggetta a variazioni fino al momento in cui la procedura di acquisto non è completata con il pagamento e la successiva conferma della conclusione del Contratto.
Il Contratto si perfeziona e si considera concluso con l'effettuazione del pagamento e il successivo invio al Cliente della comunicazione di conferma dell'ordine.

3. Registrazione per acquisti tramite APP

La registrazione è obbligatoria per il Cliente che intende avvalersi del Servizio di Biglietteria tramite App. La registrazione è gratuita e consente al Cliente di creare il proprio account personale, tramite il quale il Cliente può acquistare i Titoli di Ingresso, oltre a poter visualizzare l'archivio degli ordini effettuati, verificarne lo stato, gestire i propri dati personali e modificare la password.

Per registrarsi sull'APP il Cliente deve compilare l'apposito modulo inserendo i dati anagrafici richiesti, oltre nome, cognome, un indirizzo e-mail e una password, autorizzandone il relativo trattamento in conformità all'Informativa Privacy della Fondazione, pubblicata sul Sito www.fondazioneastimusei.it e resa disponibile durante la procedura di registrazione. E' vietato l'inserimento di dati personali di terze persone, di dati falsi, di fantasia o comunque non corrispondenti al vero.

Al completamento della procedura di registrazione il Cliente riceverà una email di conferma. Il Cliente sarà responsabile di tutte le operazioni eseguite utilizzando tali sue credenziali di accesso.

L'account e le relative credenziali di accesso (Username e Password) sono strettamente personali e non possono essere ceduti o trasferiti a terzi. Il Cliente si impegna a conservarle con cura e diligenza e ad assicurarsi che nessun terzo possa avervi accesso o utilizzarle impropriamente. Il Cliente si impegna a dare immediata comunicazione alla Fondazione qualora dovesse constatare o anche solo sospettare un uso indebito delle stesse da parte di terzi.

Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali il Cliente si impegna a mantenere aggiornati i dati personali forniti in fase di registrazione, dichiara e garantisce che i dati forniti sono validi, veritieri, accurati e corretti e che non violano diritti di terzi. Il Cliente si impegna a tenere la Fondazione manlevata e indenne da qualsiasi danno, obbligazione, sanzione o risarcimento in qualsiasi modo collegati o derivanti dalla violazione della presente garanzia, dalla violazione delle regole e prescrizioni relative alla registrazione al sito e/o all'App dalla conservazione e utilizzo delle credenziali di accesso.

La Fondazione si riserva di impedire, sospendere o bloccare l'operatività dell'account personale e/o di Username e Password o comunque di inibire l'accesso al Servizio di Biglietteria, in ogni caso di violazione delle disposizioni delle presenti Condizioni Generali e, a titolo meramente esemplificativo, qualora rilevi che: i dati del Cliente non siano corretti o veritieri anche a causa di mancato aggiornamento da parte del Cliente; siano stati creati più account riferibili al medesimo soggetto, persona fisica o giuridica; si sia verificato un utilizzo indebito o per scopi illeciti delle credenziali da parte del Cliente o di terzi.

4. Procedura di acquisto tramite sito internet

Il Servizio di Biglietteria consente al Cliente di acquistare uno o più Titoli di Ingresso

Il Cliente deve selezionare la tipologia e il numero di Titoli di Ingresso che intende acquistare confermando il dettaglio dei Titoli di Ingresso, con le caratteristiche principali, il prezzo unitario, l'importo totale da pagare e un collegamento alle Condizioni Generali applicabili al Contratto. Per poter completare la procedura il Cliente deve accettare le Condizioni Generali mediante specifica selezione e accettazione della apposita casella, come indicato nell'art. 2.

L'accettazione delle presenti Condizioni Generali per il perfezionamento dell'acquisto tramite il Servizio di Biglietteria comporta altresì la completa accettazione da parte del Cliente (e, se diverso, anche del soggetto portatore del Titolo di Ingresso) delle Norme Generali di Comportamento all'interno dei siti museali della Fondazione prescritte ed esposte all'ingresso e all'interno di ciascuno dei siti museali, nonché consultabili sul sito www.fondazioneastimusei.it .

L'acquisto dei Titoli di Ingresso si perfeziona con l'inserimento di un indirizzo di posta elettronica e l'effettuazione del pagamento e la successiva conferma del buon esito dell'operazione.

Se il pagamento è andato a buon fine, il sistema visualizza la conferma dell'acquisto e il Cliente riceve via e-mail una comunicazione di conferma dell'acquisto (di seguito, la "Conferma d'Ordine") contenente il riepilogo dell'ordine (tipologia e numero di biglietti e servizi acquistati, prezzo pagato), la possibilità di visualizzare e stampare la ricevuta dell'acquisto e il documento in formato digitale contenente il Titolo o i Titoli di Ingresso acquistati.

La Fondazione si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini provenienti da: soggetti che abbiano in precedenza violato le presenti Condizioni Generali, e/o le condizioni e i termini del Contratto; soggetti coinvolti in frodi relative a pagamenti con carte di credito o altre frodi di qualsiasi genere; soggetti che abbiano rilasciato in fase di registrazione al sito dati falsi, inventati, incompleti o comunque non corrispondenti al vero o che non abbiano fornito i documenti richiesti in occasione di controlli o abbiano fornito documenti non validi.

MUSEI DI ASTI

5. Procedura di acquisto tramite APP

Il Servizio di Biglietteria consente al Cliente che si sia preventivamente registrato al Sito in conformità a quanto indicato all'art. 3 di acquistare uno o più Titoli di Ingresso.

Il Cliente deve selezionare la tipologia e il numero di Titoli di Ingresso che intende acquistare inserendo le proprie credenziali di accesso e i dati personali, compilando il relativo modulo (di seguito il "Modulo d'Ordine"). Il Modulo d'Ordine, contiene i dati e le eventuali informazioni personali e il dettaglio dei Titoli di Ingresso che il Cliente intende acquistare con le caratteristiche principali, il prezzo unitario, l'importo totale da pagare e un collegamento alle Condizioni Generali applicabili al Contratto.

Per poter inviare il Modulo d'Ordine il Cliente deve accettare le Condizioni Generali mediante specifica selezione e accettazione della apposita casella, come indicato nell'art. 2.

L'accettazione delle presenti Condizioni Generali per il perfezionamento dell'acquisto tramite il Servizio di Biglietteria comporta altresì la completa accettazione da parte del Cliente (e, se diverso, anche del soggetto portatore del Titolo di Ingresso) delle Norme Generali di Comportamento all'interno dei siti museali della Fondazione prescritte ed esposte all'ingresso e all'interno di ciascuno dei siti museali, nonché consultabili sul sito www.fondazioneastimusei.it .

L'acquisto dei Titoli di Ingresso si perfeziona con l'effettuazione del pagamento e la successiva conferma del buon esito dell'operazione.

Se il pagamento è andato a buon fine, l'applicazione visualizza la conferma dell'acquisto e il Cliente riceve via e-mail una comunicazione di conferma dell'acquisto (di seguito, la "Conferma d'Ordine") contenente il riepilogo dell'ordine (tipologia e numero di biglietti e servizi acquistati, prezzo pagato), la possibilità di visualizzare e stampare la ricevuta dell'acquisto e il documento in formato digitale contenente il Titolo o i Titoli di Ingresso acquistati.

La Fondazione si riserva il diritto di rifiutare o cancellare ordini provenienti da: soggetti che abbiano in precedenza violato le presenti Condizioni Generali, e/o le condizioni e i termini del Contratto; soggetti coinvolti in frodi relative a pagamenti con carte di credito o altre frodi di qualsiasi genere; soggetti che abbiano rilasciato in fase di registrazione al sito dati falsi, inventati, incompleti o comunque non corrispondenti al vero o che non abbiano fornito i documenti richiesti in occasione di controlli o abbiano fornito documenti non validi.

6. Conclusione del Contratto

Il Contratto si intende concluso al momento della ricezione da parte del Cliente della comunicazione via e-mail contenente la Conferma d'Ordine.

Il Cliente, ricevuta la comunicazione via e-mail di Conferma d'Ordine, può a sua scelta:

- stampare il Titolo di Ingresso da presentare per l'ingresso ai siti museali per la lettura del QR Code,
- conservare su smartphone o tablet il Titolo di Ingresso in formato digitale e presentarlo all'ingresso dei siti museali per la lettura del QR Code in esso contenuto.

Per il solo caso di acquisto tramite il Servizio di Biglietteria di Gift Card, questa dovrà essere presentata allo sportello della Biglietteria di Palazzo Mazzetti (Asti, Corso Vittorio Alfieri 357, Tel. 0141 530403) per la conversione nel corrispondente biglietto valido per l'accesso ai siti museali.

7. Titoli di Ingresso e accesso ai siti museali

Salvo quanto di seguito meglio specificato all'art. 8 in relazione a particolari tipologie di biglietti e titoli di ingresso ai siti museali, i Titoli di Ingresso acquistati tramite il Servizio di Biglietteria sono immediatamente utilizzabili.

Il sistema di controllo degli accessi consentirà l'ingresso dei Titoli di Ingresso corrispondenti all'acquisto effettuato tramite il Servizio di Biglietteria. Non sarà in nessun caso consentito l'accesso di Titoli di Ingresso duplicati. Eventuali frodi o utilizzi impropri dei Titoli di Ingresso acquistati tramite il Servizio di Biglietteria saranno perseguiti a norma di legge.

La Fondazione si riserva la facoltà di rifiutare l'accesso ai siti museali per irregolarità nel Titolo di Ingresso e di effettuare controlli per motivi di sicurezza. Qualora dovesse risultare che il Titolo di Ingresso è stato rubato, duplicato o ottenuto in violazione della legge o delle presenti Condizioni Generali, il Cliente o, se diverso, il soggetto portatore del Titolo di Ingresso, potrà non essere autorizzato all'accesso ai siti museali o ai servizi o agli eventi per i quali il Titolo di ingresso è stato rilasciato.

I Titoli di Ingresso acquistati tramite il Servizio di Biglietteria non possono essere ceduti a titolo oneroso a terzi, né possono essere utilizzati per scopi commerciali, pubblicitari o promozionali, salvi i casi di iniziative espressamente concordate e preventivamente autorizzate dalla Fondazione.
La Fondazione potrà in ogni momento impedire per motivi tecnici o organizzativi o per motivi di ordine pubblico e sicurezza o su disposizione o richiesta delle competenti autorità, l'accesso ai siti museali o ai servizi o agli eventi per i quali il Titolo di ingresso è stato rilasciato. La Fondazione, su richiesta del cliente (o, se diverso, del portatore del Titolo di Ingresso) si impegna a riconoscere - con le modalità che riterrà più opportune - il diritto del Cliente alla sostituzione del Titolo di Ingresso acquistato, qualora vi siano i presupposti e uniformemente a quanto indicato nel successivo art. 14.

8. Biglietti

Potranno essere acquistati tramite il Servizio di Biglietteria le seguenti tipologie di biglietti e servizi:

- **Ingresso singolo** consente l'ingresso ad un singolo sito museale della Fondazione, a scelta del Cliente.
- **Smarticket** consente l'ingresso a tutti i siti museali della Fondazione (Palazzo Mazzetti, Cripta e Museo di Sant'Anastasio, Palazzo Alfieri, Museo Guglielminetti, Domus Romana, Torre Troyana e Complesso di San Pietro in Consavia).
  Ha validità di 15 giorni dalla convalida al primo ingresso.
- **Ingresso Mostra** consente l'ingresso a mostre temporanee organizzate dalla Fondazione nei siti museali della Fondazione o in altra sede.
- **Ingresso Mostra** consente l'ingresso a mostre temporanee organizzate dalla Fondazione e a tutti i siti
  + Smarticket museali della Fondazione come sopra elencati. Ha validità di 15 giorni dalla convalida al primo ingresso (ac cesso mostra o sito museale).
- **Gift Card** consente di ottenere il rilascio di un voucher da presentare presso lo sportello della Biglietteria di Palazzo Mazzetti (Asti, Corso Vittorio Alfieri 357, Tel. 0141 530403) per la conversione in un biglietto o titolo valido per l'ingresso ad un singolo sito o più siti museali (Smarticket).
- **Ingresso Gruppi** consente l'ingresso per gruppi fino a 15 persone a un singolo sito museale. Sito singolo

- **Smarticket** Gruppi consente l'ingresso per gruppi fino a 15 persone a tutti i siti della Fondazione, come sopra elencati.

- **Ingresso Scuole** consente l'ingresso a un singolo sito museale per classi e scolaresche.

- **Ingresso Scuole** consente l'ingresso a un singolo sito museale per classi e scolaresche, comprensivo + Visita guidata della visita guidata.
- **Smarticket Scuole** consente l'ingresso per classi e scolaresche a tutti i siti della Fondazione, come sopra elencati.

- Visite Guidate (soltanto su prenotazione)
  - o Visita guidata inerente mostra o sito museale della durata di 1 ora
  - o Visita guidata eventi calendarizzati
- Laboratori didattici (soltanto su prenotazione)
  - o Attività extrascolastica (accesso al Polo didattico)
  - o Ingresso Scuole + Laboratorio (accesso ad 1 solo sito museale).

E' inoltre possibile prenotare, inviando richiesta all'indirizzo mail prenotazioni@fondazioneastimusei.it, in associazione con l'acquisto dei biglietti sopra elencati, da parte di singole persone o di piccolo gruppi, i servizi accessori di:

- o visita guidata
- o visita guidata alla Mostra
- o laboratori o attività didattiche

La prenotazione degli ingressi e delle visite guidate da parte di gruppi e scuole è obbligatoria: è necessario a tal fine contattare la biglietteria all'indirizzo prenotazioni@fondazioneastimusei.it o al numero 0141 530403.
Tutti i biglietti sopra elencati hanno validità fino al 31 dicembre dell'anno in corso alla data di acquisto. Per richiedere, in relazione all'acquisto di Smarticket, la proroga della scadenza a data successiva al 31 dicembre dell'anno in corso alla data di acquisto è possibile rivolgersi allo sportello della Biglietteria di Palazzo Mazzetti (Asti, Corso Vittorio Alfieri 357, Tel. 0141 530403) o all'indirizzo e-mail info@fondazioneastimusei.it.

9. Prezzi

Il prezzo per l'acquisto tramite il Servizio di Biglietteria dei Titoli di Ingresso è stabilito dalla Fondazione Asti Musei ed è indicato per ciascuna tipologia di biglietto sul Sito www.fondazioneastimusei.it .
La Fondazione si riserva il diritto di modificare in ogni momento la tipologia e il prezzo dei Titoli di Ingresso, fermo restando che in ogni caso il prezzo applicabile all'acquisto dei Titoli di Ingresso tramite il Servizio di Biglietteria e addebitato al Cliente è quello reso noto al momento della conclusione della procedura di acquisto da parte del Cliente e riportato nella Conferma d'Ordine, e che non si terrà conto di eventuali variazioni, né in aumento né in diminuzione, successive a tale momento. Pertanto non potranno essere riconosciuti eventuali rimborsi in caso di applicazione da parte della Fondazione di minor prezzo successivo alla conferma d'ordine.

10. Riduzioni

Ai biglietti acquistati tramite il Servizio di Biglietteria sono applicabili le riduzioni previste per: over 65, under 18, studenti universitari con tesserino, Forze dell'Ordine.
Il Cliente che acquista tramite il Servizio di Biglietteria, per sé o per altri, uno o più biglietti con applicazione di una delle riduzioni sopra indicate, dichiara e garantisce sotto la propria responsabilità che il soggetto per cui richiede la riduzione è in possesso di valido titolo che dà diritto alla riduzione richiesta. Il titolo che dà diritto alla riduzione dovrà essere esibito al momento dell'accesso al sito o ai siti museali o in qualunque altro momento dietro richiesta del personale incaricato.
La Fondazione si riserva il diritto di effettuare controlli a campione all'ingresso o all'interno dei siti museali. In ogni caso di irregolarità o mancanza di valido titolo che dia diritto alla riduzione in capo al soggetto portatore di un Titolo di Ingresso acquistato con applicazione di un prezzo ridotto, la Fondazione si riserva di assumere ogni più opportuna iniziativa e, in ogni caso, di ritirare o sospendere la validità del Titolo di Ingresso illegittimamente acquistato con riduzione, qualora lo stesso abbia ancora validità residua.

11. Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato con bancomat o carta di credito aderenti ai circuiti come, ad esempio, Visa e MasterCard, (escluso il circuito American Express), secondo le indicazioni presenti sul Sito.
La Fondazione si riserva di applicare o disporre, per motivi di sicurezza, limitazioni ed esclusioni riguardo agli strumenti utilizzabili dal Cliente per il pagamento.
Al fine di garantire la massima sicurezza, le transazioni online del Servizio di Biglietteria sono effettuate tramite servizio erogato da Nexi Payments Spa. La trasmissione dei dati relativi al pagamento avviene tramite una connessione protetta e crittografata, secondo i più avanzati standard di sicurezza per la gestione del servizio. In nessuna fase della procedura di acquisto il Servizio di Biglietteria, la Fondazione o il suo personale, sono in condizione di conoscere i dati riservati dello strumento di pagamento (numero della carta, intestatario, scadenza, codice di sicurezza) o i codici utilizzati dal Cliente per il pagamento. La Fondazione riceve esclusivamente dal gestore della piattaforma di pagamenti elettronici, Nexi Payments Spa, la conferma del buon fine della transazione e un numero o codice identificativo della transazione.

12. Esclusione del diritto di Recesso

Ai sensi e per gli effetti di cui alle disposizioni del Codice del Consumo (art. 59), alle transazioni effettuate per il tramite del Servizio di Biglietteria non è applicabile il diritto di recesso. Il Cliente prende atto che non potrà pertanto esercitare il diritto di recesso in relazione all'acquisto di Titoli di Ingresso per il tramite del Servizio di Biglietteria, poiché il Contratto ha ad oggetto la fornitura di un servizio che ha piena esecuzione e di cui il Cliente usufruisce al momento dell'acquisto. Dopo la conclusione del Contratto non è possibile annullare l'acquisto, né ottenere il rimborso del prezzo pagato.

13. Rimborsi e sostituzioni

Non è previsto il rimborso per i Titoli di Ingresso acquistati tramite il Servizio di Biglietteria e non utilizzati. Non è previsto il rimborso del prezzo pagato per servizi accessori prenotati tramite il Servizio di Biglietteria e non usufruiti.
E' prevista la sostituzione dei Titoli di Ingresso acquistati tramite il Servizio di Biglietteria dei quali non sia stato possibile usufruire a causa di problemi tecnici, quali malfunzionamento del lettore o altro motivo o problema di natura tecnica che non consenta al Cliente l'accesso ai siti museali, così come disciplinato al precedente art. 7.
Il Cliente dovrà inoltrare alla Fondazione immediata segnalazione del problema riscontrato per il tramite del personale della Fondazione addetto alla sorveglianza degli accessi ai siti museali presente sul posto o, in mancanza, al personale della Biglietteria di Palazzo Mazzetti (Asti, Corso Vittorio Alfieri 357, tel. 0141 530403), o all'indirizzo mail info@fondazioneastimusei.it e recapiti indicati all'art. 15.

14. Aggiornamento e modifiche delle Condizioni Generali

La Fondazione si riserva il diritto di aggiornare e modificare le presenti Condizioni Generali in ogni momento. Eventuali modifiche entreranno in vigore dal momento della loro pubblicazione sul sito www.fondazioneastimusei.it .
Le Condizioni Generali applicabili al Contratto sono quelle in vigore al momento della trasmissione da parte del Cliente del Modulo d'Ordine nell'ambito della procedura di acquisto di cui all'art. 5.

15. Comunicazioni e Reclami

Ogni richiesta di informazioni, comunicazione o reclamo in relazione al Servizio di Biglietteria dovrà essere inoltrata alla mail della Fondazione info@fondazioneastimusei.it .
La Fondazione risponderà alle comunicazioni e reclami nel più breve tempo possibile.

16. Legge applicabile

Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana.
Il Contratto concluso tramite il Servizio di Biglietteria è soggetto alla legge italiana.

17. Foro competente

In tutti i casi in cui il Cliente non rivesta la qualità di Consumatore, qualsiasi controversia relativa alle presenti Condizioni Generali o al Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Asti.
A norma del D.lgs. n. 206/2005 Codice del Consumo, nel caso in cui il Cliente rivesta la qualità di Consumatore per ogni controversia relativa alle presenti Condizioni Generali o al Contratto sarà competente in via esclusiva il foro del luogo ove il Cliente ha la residenza o domicilio.