

Data della versione [17/06/2024]:

Condizioni Generali di Vendita per "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS" applicabili a tutte le prenotazioni effettuate a decorrere da questa data, fino a nuova comunicazione.

## CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

### La Dolce Vita Orient Express

O.E MANAGEMENT COMPANY è una *société par actions simplifiée* costituita ed esistente secondo le leggi francesi e iscritta al Registro del commercio e delle imprese di Nanterre con il numero 981 136 450, con sede legale in rue Henri Farman 82, CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - Francia e numero di partita IVA UE FR 40\_981\_136\_450\_(di seguito "OE Management Company").

OE Management Company è iscritta al registro "ATOOUT FRANCE" degli agenti di viaggio e altri operatori turistici con il numero IM09224007. Il suo garante è WHITE ROCK INSURANCE (Europe) PCC Limited, con sede presso Vision Exchange Building, Triq it-Territorjals, Zone 1, Central Business District, Birkirkara CBD1070, MALTA. Il suo assicuratore è CHUBB, con sede in place des Corolles 31, 92400 Courbevoie, Francia.

OE Management Company pubblica e gestisce il sito Web: [www.orient-express.com/la-dolce-vita/](http://www.orient-express.com/la-dolce-vita/) (di seguito denominato **il sito Web**) (Contatto: [contact@orient-express.com](mailto:contact@orient-express.com); Telefono: (+33) 187212940). Il sito Web consente, tra le altre cose, di prenotare e acquistare i viaggi "La Dolce Vita Orient Express" forniti da ARSENALE EXPRESS conformemente alle Condizioni Generali di Trasporto, disponibili sul sito Web, che costituiscono la parte contrattuale principale del Viaggio (come di seguito definito).

1. <b>DEFINIZIONI</b> .....	2
2. <b>PREAMBOLO</b> .....	3
3. <b>INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI</b> .....	4
4. <b>SERVIZI</b> .....	4
5. <b>PROCEDURA DI PRENOTAZIONE</b> .....	5
6. <b>PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA</b> .....	7
7. <b>MINORENNI</b> .....	8
8. <b>ANIMALI DOMESTICI</b> .....	8
9. <b>TITOLI DI VIAGGIO - FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE</b> .....	8
9.1 Titoli di viaggio .....	8
9.2 Formalità amministrative e sanitarie .....	8
10. <b>CONDIZIONI DI CANCELLAZIONE, MODIFICA E TRASFERIMENTO</b> .....	9
10.1 Cancellazione da parte del Cliente .....	9
10.2 Cancellazione da parte di ARSENALE EXPRESS .....	11
10.3 Modifica da parte del Cliente .....	11
10.4 Modifica del Viaggio .....	12
10.5 Trasferimento/Cambio di nominativo .....	13

Nessun diritto di recesso.....	13
<b>11. PREZZO E PAGAMENTO.....</b>	<b>13</b>
11.1 Prezzo.....	13
11.2 Modifica del prezzo.....	14
11.3 Pagamento.....	14
11.4 Caparra.....	15
11.5 Pre-autorizzazione.....	15
<b>12. IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE.....</b>	<b>16</b>
<b>13. RESPONSABILITÀ.....</b>	<b>17</b>
13.1 Regime di responsabilità.....	17
13.2 Inadempienza.....	18
13.3 Limitazione di responsabilità.....	18
13.4 Responsabilità di OE Management Company relativamente ai servizi di prenotazione.....	18
<b>14. ASSICURAZIONE.....</b>	<b>18</b>
<b>15. SANZIONI INTERNAZIONALI.....</b>	<b>18</b>
<b>16. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI.....</b>	<b>19</b>
<b>17. DATI PERSONALI E CODICE ETICO.....</b>	<b>19</b>
<b>18. VARIE.....</b>	<b>20</b>
<b>19. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE.....</b>	<b>21</b>

## 1. DEFINIZIONI

**OE Management Company:** il fornitore dei viaggi “La Dolce Vita Orient Express” in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS e fornitore dei servizi di prenotazione e assistenza al Cliente.

**Accor:** è una società per azioni, iscritta al Registro del commercio e delle imprese di Nanterre con il numero 602 036 444, con sede legale in rue Henri Farman 82, CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - Francia.

**ARSENALE EXPRESS:** l'organizzatore e fornitore dei viaggi “La Dolce Vita Orient Express”, proprietario del Treno (come di seguito definito) e, pertanto, soggetto responsabile dell'esecuzione del Viaggio (come di seguito definito). Una società di diritto italiano, con sede legale in via Giovanni Amendola n. 46, 00185 Roma (RM), iscritta al Registro delle imprese di Roma con il numero RM-1630029

**Cliente/i:** il/i Cliente/i che effettua(no) la prenotazione e stipula(no) il Contratto, e tutte le persone indicate nella prenotazione, che si presume abbiano letto le informazioni precontrattuali e le condizioni del Contratto, comprese le Condizioni Generali.

**Contratto:** il contratto e il rapporto contrattuale disciplinati dalle Condizioni Generali.

**Contratto di Trasporto:** il contratto e il rapporto contrattuale disciplinati dalle CGT.

**Contratti del Viaggio:** gli accordi per il Viaggio, comprese le informazioni sulla tempistica del Viaggio (come di seguito definito), le informazioni specifiche della prenotazione, le Condizioni Generali e, se del caso, le Condizioni speciali e/o le eventuali ulteriori condizioni particolari.

**Condizioni Generali:** le presenti Condizioni Generali di Vendita e le Condizioni Generali di Trasporto.

**CGT o Condizioni Generali di Trasporto:** le condizioni generali di trasporto accessibili tramite il seguente link: [Condizioni Generali di Trasporto | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/la-dolce-vita-orient-express).

**CGV o Condizioni Generali di Vendita:** le presenti condizioni generali di vendita.

**Condizioni speciali:** le condizioni che disciplinano le offerte speciali a durata limitata, che possono essere proposte al Cliente.

**Treno:** il treno "La Dolce Vita Orient Express".

**Viaggi(o) o Viaggi(o) La Dolce Vita:** la crociera di lusso su rotaia con sistemazione in cabina a bordo di "La Dolce Vita Orient Express".

**Sito Web:** il sito Web <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/>.

## 2. PREAMBOLO

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono finalizzate a definire le condizioni in base alle quali il/i Cliente/i prenota(no) e acquista(no) il/i Viaggi(o) tramite il Sito Web gestito da OE Management Company.

Il Cliente dichiara di (i) agire per scopi personali che non rientrano nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola e (ii) disporre della piena capacità per impegnarsi in tutti gli atti giuridici contemplati dalle presenti Condizioni Generali.

La firma dei Contratti del Viaggio implica l'accettazione da parte del Cliente delle CGV (versione in vigore al momento della prenotazione). Poiché il viaggio consiste nel trasporto in treno con sistemazione in cabina, le CGT accessibili tramite il seguente link: [Condizioni Generali di Trasporto | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/la-dolce-vita-orient-express) costituiscono la parte principale dei Contratti del Viaggio.

Il Cliente è pertanto invitato a leggere attentamente le Condizioni Generali, la cui previa accettazione è obbligatoria ai fini della sottoscrizione del contratto. Si consiglia ai Clienti di salvare e stampare le Condizioni Generali mediante le normali funzioni del proprio browser e del proprio computer.

OE management Company si riserva il diritto di apportare modifiche alle informazioni presenti sul Sito web. OE Management Company si riserva il diritto di apportare modifiche alle Condizioni Generali. In tale eventualità, la nuova versione delle Condizioni Generali sarà disponibile sul sito Web con l'indicazione della data di entrata in vigore. Si consiglia ai Clienti di consultare le Condizioni Generali per eventuali modifiche. In ogni caso, il Cliente sarà vincolato esclusivamente dalla versione delle Condizioni Generali in vigore alla data di prenotazione del Viaggio.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano ai servizi menzionati nelle presenti CGV, anche venduti come parte di una prenotazione dell'intero treno o venduti a gruppi di più

di undici (11) passeggeri paganti, con le differenze di volta in volta specificate nelle presenti CGV.

OE management Company può proporre offerte speciali a durata limitata soggette a Condizioni speciali. In caso di conflitto tra le Condizioni Generali e le Condizioni speciali, prevarranno queste ultime.

### 3. **INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI**

Il Cliente è consapevole del fatto che il rapporto contrattuale del Viaggio si instaurerà direttamente con ARSENALE EXPRESS. Di conseguenza, fatta eccezione per gli obblighi derivanti dalle presenti CGV, OE Management Company non è parte contraente del Viaggio. In tale ottica e dal punto di vista dell'IVA comunitaria, si specifica che OE Management Company agisce in qualità di rappresentante dichiarato (in francese: "*intermédiaire transparent*") ai fini fiscali, il che significa che agisce in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS nei confronti dei clienti.

OE Management Company fornirà al Cliente il servizio di prenotazione e assistenza clienti, disciplinato dal presente contratto. Il prezzo del suddetto servizio è compreso nel prezzo del Viaggio, come prestazione accessoria del servizio di trasporto principale.

Il Cliente riconosce che, durante la procedura di prenotazione, il suo unico punto di contatto è OE Management Company e, durante il viaggio, il suo punto di contatto sarà ARSENALE EXPRESS.

### 4. **SERVIZI**

#### 4.1 Il Viaggio

Il Viaggio (come servizio di trasporto complessivo e unico dal punto di vista fiscale), fornito da ARSENALE EXPRESS, comprende i seguenti servizi:

- (a) servizio di trasporto ferroviario a bordo del Treno tra le destinazioni proposte sul sito Web, come indicato, insieme all'orario di partenza e al prezzo, nelle informazioni di prenotazione che il Cliente riceverà via e-mail;
- (b) sistemazione in cabina a bordo del Treno;
- (c) servizio di ristorazione completo (colazione, pranzo, cena) ad eccezione dei piatti *à la carte* / articoli a pagamento indicati come tali sul sito Web;
- (d) a titolo meramente informativo, le soste del Treno nelle città previste.

Il Viaggio potrebbe inoltre includere le attività descritte sul sito Web.

I servizi di ristorazione e sistemazione in cabina, forniti nell'ambito del trasporto ferroviario dei passeggeri, non possono essere acquistati separatamente dal servizio di trasporto principale, disciplinato dalle CGT, che costituisce di fatto il servizio principale del Viaggio. Pertanto, dal punto di vista dell'IVA italiana, tutti questi servizi indivisibili non devono essere considerati come servizi a sé stanti, in quanto strettamente strumentali e accessori al servizio di trasporto venduto al Cliente ai sensi della Circolare n. 37/E/2011.

Dal momento che il Viaggio è una crociera su rotaia con sistemazione in cabina, la durata del Viaggio dipende dalle città di partenza e di destinazione e non può quindi essere modificata dal Cliente, a meno che quest'ultimo non decida di interrompere il Viaggio durante una delle soste del Treno. In tal caso, alla luce della natura del Viaggio nonché degli impegni e dei costi

materiali e organizzativi richiesti dallo stesso, verrà trattenuto l'intero prezzo del Viaggio, senza che il Cliente possa ottenere alcun rimborso relativamente alla parte del Viaggio non usufruita.

Ciascun Viaggio costituisce un prodotto unico e indivisibile, il cui contenuto è descritto in dettaglio nelle offerte pubblicate sul sito Web. Tutti i Viaggi sono soggetti a disponibilità.

Data la natura indivisibile del prodotto offerto, che viene venduto a un prezzo complessivo, si informa il Cliente che non è possibile acquistare i servizi di ristorazione e/o sistemazione in cabina separatamente, ovvero senza il servizio di trasporto principale.

Il Viaggio si intende "unitario", il Cliente condividerà la cabina con un altro Cliente registrato nello stesso Contratto e/o sullo stesso numero di prenotazione. Un Cliente registrato singolarmente nel Contratto e/o su un numero di prenotazione sarà sistemato in una cabina con un costo aggiuntivo.

Le caratteristiche essenziali, le date di disponibilità, il prezzo, le opzioni proposte e le condizioni di pagamento applicabili alla tariffa selezionata (politiche di garanzia, condizioni di cancellazione, orario del check-in, condizioni tariffarie per i membri, ecc.) sono presentati durante la procedura di prenotazione come descritto negli articoli seguenti.

Il Cliente può fare una richiesta speciale o esprimere un'esigenza particolare ad OE Management Company in merito al proprio soggiorno, almeno una settimana prima della partenza. La richiesta sarà esaminata caso per caso e sarà soggetta a conferma mediante accettazione scritta da parte di OE Management Company, in base alle sue possibilità.

Il Cliente è tenuto a comunicare ad OE Management Company (almeno 30 giorni prima della partenza) eventuali esigenze dietetiche particolari, in modo da poterne tenere conto per quanto possibile durante il Viaggio. Si informa il Cliente che, a causa dei vincoli del Viaggio, non sarà sempre possibile offrire un pasto alternativo. Tuttavia, sarà informato di eventuali pasti da evitare.

#### 4.2 Servizi specifici e aggiuntivi

Tutti i servizi futuri acquistati durante il Viaggio, non compresi nel prezzo di quest'ultimo, sono oggetto di un contratto a parte, distinto dai Viaggi venduti a un importo forfettario. Tali servizi aggiuntivi non sono pertanto soggetti alle disposizioni normative applicabili al Viaggio. Possono costituire servizi aggiuntivi una visita, un'attività culturale o sportiva, un appuntamento medico o paramedico o qualsiasi altro servizio che non fa parte del Viaggio.

## 5. **PROCEDURA DI PRENOTAZIONE**

Il Cliente dovrà prenotare il Viaggio utilizzando i servizi di prenotazione forniti da OE Management Company alle seguenti condizioni.

### 5.1 Sul sito Web

La procedura di prenotazione varia in base alla navigazione e alla richiesta del Cliente. Consiste nei seguenti passaggi:

- 1° passaggio: Inserimento dei criteri di ricerca per una destinazione e, se del caso, le date.
- 2° passaggio: Risultati e selezione del Viaggio, compresa la Città di partenza e la Città di destinazione, le date e la durata del soggiorno, e il prezzo.
- 3° passaggio: Dettagli e caratteristiche del Viaggio:
  - \* città di partenza e di destinazione;
  - \* durata del Viaggio;

- \* caratteristiche della sistemazione, come il tipo di cabina e il numero di passeggeri;
- \* opzioni proposte;
- \* prezzo totale della prenotazione, comprensivo delle tasse applicabili.

4° passaggio: Riepilogo della prenotazione del Viaggio con:

(i) un promemoria delle caratteristiche principali (date e durata del soggiorno, caratteristiche del Viaggio, importo comprensivo delle tasse applicabili);

e

(ii) inserimento delle informazioni di contatto del Cliente: accedendo a un account esistente o compilando tutti i campi obbligatori (contrassegnati con un asterisco) con la possibilità di salvare queste informazioni creando un account come membro del sito Web o come membro del programma fedeltà proposto da OE Management Company.

5° passaggio: Completamento della prenotazione del Viaggio da parte del Cliente con:

(i) inserimento delle informazioni sui propri mezzi di pagamento, come previsto dall'articolo 11.3;

(ii) accettazione delle Condizioni Generali prima che il Cliente confermi la prenotazione.

Una prenotazione si considera effettuata nel momento in cui il Cliente clicca sul pulsante "*Paga*", nella pagina "*completa la prenotazione*".

6° passaggio: Previa conferma del pagamento delle somme richieste come previsto dall'articolo 11, conferma della prenotazione del Viaggio tramite e-mail che riepiloga tutte le informazioni della prenotazione e vale come firma del Contratto, compreso il Contratto di Trasporto tra il Cliente e ARSENALE EXPRESS.

## 5.2 Per telefono

La procedura di prenotazione telefonica consiste nei seguenti passaggi:

1° passaggio: Il Cliente deve chiamare il call center gestito da OE Management Company nei giorni e durante gli orari di apertura. Il numero di telefono del call center è: ITALIA: +39281480333 / REGNO UNITO: +442030244949 / STATI UNITI: +1833 661 30 80 / FRANCIA: +33187212940

2° passaggio: Il Cliente indica a OE Management Company i criteri del Viaggio: destinazione, date e numero di passeggeri; sulla base di tali criteri, OE Management Company comunica al Cliente i Viaggi disponibili per la prenotazione.

3° passaggio: Se il Cliente sceglie di prenotare un Viaggio, OE Management Company confermerà al Cliente i dettagli e le caratteristiche del Viaggio:

\* città di partenza e di destinazione;

\* durata del Viaggio;

\* caratteristiche della sistemazione, come il tipo di cabina e il numero di passeggeri;

\* opzioni proposte;

\* prezzo totale della prenotazione, comprensivo delle tasse applicabili.

4° passaggio: Il Cliente comunica ad OE Management Company le sue informazioni di contatto per completare la prenotazione, compresi i nomi dei passeggeri.

5° passaggio: Il Cliente deve procedere al pagamento come previsto dall'articolo 11. Il Cliente può:

(i) comunicare i propri dati di pagamento fornendo direttamente ad OE Management Company il numero della carta di credito, la relativa data di scadenza e il crittogramma visivo; oppure

(ii) chiedere di ricevere via e-mail un link a una piattaforma di pagamento on-line dedicata al termine della prenotazione del Viaggio da parte del Cliente.

6° passaggio: Procedendo al pagamento, il Cliente conferma:

(i) la prenotazione del Viaggio così come descritto in dettaglio da OE Management Company al 3° Passaggio;

(ii) la sua accettazione delle Condizioni Generali.

7° passaggio: Previa conferma del pagamento delle somme richieste come previsto dall'articolo 11, la conferma della prenotazione del Viaggio è inviata tramite e-mail al Cliente con il riepilogo di tutte le informazioni della prenotazione e vale come firma del Contratto, compreso il Contratto di Trasporto tra il Cliente e ARSENALE EXPRESS.

## 6. PERSONE CON DISABILITÀ E MOBILITÀ RIDOTTA

Al momento della prenotazione, per garantire un livello di servizio adeguato a un'esperienza lussuosa ed esclusiva su un treno come quella offerta dal Viaggio, il Cliente dovrà comunicare ad OE Management Company, che a sua volta comunicherà ad ARSENALE EXPRESS, le condizioni mediche che potrebbero richiedere un trattamento o assistenza a bordo (tra cui, a titolo esemplificativo, assistenza per l'uso dei servizi igienici, assistenza per salire e scendere dal letto, somministrazione di farmaci mediante iniezione diversa dai casi di diabete ben gestito), allergie, disabilità o problemi di mobilità ridotta/diminuzione sensoriale che potrebbero risultare incompatibili con il trasporto ferroviario e/o il Viaggio, fornendo tutti i dettagli delle persone interessate.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dal completamento della prenotazione, il Cliente che ha comunicato una delle circostanze di cui sopra sarà contattato da ARSENALE EXPRESS, che avrà la facoltà di confermare o meno la prenotazione in base alla disponibilità sul Treno e alla possibilità di garantire un livello di servizio adeguato a un'esperienza lussuosa ed esclusiva su un treno come quella offerta dal Viaggio, nonostante la sussistenza delle circostanze comunicate. Fatto salvo quanto sopra, qualora la disabilità del Cliente e le sue particolari condizioni medico-sanitarie gli consentano di viaggiare a bordo del treno solo con un accompagnatore che lo assista, il Cliente può procedere alla prenotazione solo prenotando contemporaneamente anche per il passeggero aggiuntivo che dovrà fornirgli assistenza per l'intera durata del Viaggio.

Il personale del Viaggio La Dolce Vita non è in grado di fornire assistenza ai passeggeri con disabilità e condizioni mediche particolari.

## 7. **MINORENNI**

I minori di diciotto (18) anni possono viaggiare esclusivamente sotto la responsabilità di un accompagnatore adulto in possesso di un documento d'identità nonché di qualsiasi documento necessario per attraversare le frontiere. Gli accompagnatori adulti che non siano i genitori del minore devono disporre dell'autorizzazione dei genitori del minore in conformità con le normative vigenti.

I bambini di età inferiore ai due (2) anni al momento del viaggio possono soggiornare unicamente in una cabina Suite (e/o classe superiore) e viaggiano gratuitamente.

I minori di sedici (16) anni devono essere accompagnati da un adulto nella stessa cabina.

## 8. **ANIMALI DOMESTICI**

Non sono ammessi animali domestici sul Treno, fatta eccezione per i casi previsti dalla legge. In ogni caso, l'idoneità degli animali domestici sarà valutata al momento della prenotazione solo in caso di disponibilità a bordo e a condizione che la presenza di animali domestici a bordo non possa arrecare danni agli altri Clienti.

## 9. **TITOLI DI VIAGGIO - FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE**

### 9.1 Titoli di viaggio

Il Cliente riceverà via e-mail, ventuno (21) giorni prima della data di partenza, un riepilogo del suo Viaggio. Tale e-mail sarà utilizzata dal Cliente come titolo di viaggio.

Quando il Cliente arriva in stazione, deve avere con sé il titolo di viaggio, ovvero il titolo di viaggio elettronico, in formato digitale o stampato.

### 9.2 Formalità amministrative e sanitarie

Spetta al Cliente espletare e rispettare le formalità di polizia, doganali e sanitarie necessarie per il Viaggio, compresi, a titolo esemplificativo, il passaporto, la carta d'identità nazionale, il permesso di soggiorno, l'autorizzazione dei genitori, il visto, il certificato medico, il libretto di vaccinazione (di seguito denominati le "**Formalità**"). Spetta quindi al cliente informarsi sulle Formalità e consultare i divieti di viaggio, gli avvisi, gli annunci e i consigli emessi dai governi dei paesi interessati prima di prenotare un viaggio verso destinazioni internazionali. Allo stesso modo, il Cliente dovrà informarsi sulle misure sanitarie, in particolare sulle vaccinazioni, necessarie per viaggiare nei Paesi di partenza, destinazione o sosta. Il completamento e i costi legati alle Formalità sono a carico del Cliente.

Si consiglia ai cittadini francesi di consultare il seguente link per maggiori informazioni sui requisiti per il passaporto: [Conseils aux Voyageurs - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs).

Si consiglia ai cittadini italiani di consultare il seguente link per maggiori informazioni sui requisiti per il passaporto: [Passaporti e Documenti di Viaggio Equivalenti](#).

Le informazioni sulle condizioni nei diversi Paesi e sul livello di rischio associato ai viaggi in determinate destinazioni internazionali sono disponibili su:

Consigli ai Clienti per Paese (sito Web di France Diplomatie). [Conseils aux Voyageurs - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs) or:

Viaggiare Sicuri (portale della Farnesina);

Consigli di viaggio - Ministero degli Affari Esteri italiano.

Per i minorenni che risiedono in determinate giurisdizioni (ad esempio in Francia) e che non sono accompagnati da un genitore o un tutore è necessaria un'autorizzazione a lasciare il territorio. Possono essere applicate condizioni specifiche in funzione dello stato civile dei genitori, in conformità alle leggi applicabili. Al momento dell'imbarco, il minorenne dovrà presentare, oltre al documento d'identità valido, l'originale del modulo di autorizzazione a lasciare il territorio debitamente compilato e firmato da uno dei genitori esercenti la responsabilità genitoriale (disponibile su [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)) e una fotocopia del documento d'identità valido del genitore firmatario.

I cittadini di Paesi stranieri dovranno informarsi, prima della prenotazione, presso le autorità competenti del Paese di origine, nonché dei Paesi di partenza, destinazione o sosta, sulle condizioni di soggiorno e transito in tali Paesi e sulle formalità e i documenti necessari per il Viaggio.

ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco e di rescindere i contratti di chi non sia in grado di presentare i documenti richiesti per il Viaggio e l'attraversamento delle frontiere.

Spetta al Cliente assicurarsi di essere in regola con le Formalità. OE Management Company e ARSENALE EXPRESS non saranno ritenute responsabili qualora il Cliente non possa effettuare tutto o parte del Viaggio a causa dell'inosservanza delle Formalità. Salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso qualora non adempia, in tutto o in parte, alle Formalità richieste e, di conseguenza, non possa completare il Viaggio.

## 10. **CONDIZIONI DI CANCELLAZIONE, MODIFICA E TRASFERIMENTO**

Nei casi di cancellazione o modifica indicati di seguito e riassunti nelle tabelle contenute nell'Allegato 1 delle presenti CGV, che costituisce parte integrante della presente clausola, ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di richiedere e/o trattenere gli importi seguenti a titolo di risarcimento forfettario (ossia, indennizzo).

### 10.1 Cancellazione da parte del Cliente

Le condizioni di cancellazione da parte del Cliente differiscono a seconda che si tratti di una prenotazione singola, di gruppo o dell'intero treno, come definite di seguito e riassunte nelle tabelle contenute nell'Allegato 1 delle presenti CGV. L'Allegato 1 è parte integrante della presente clausola.

La cancellazione di un'esperienza non inclusa nel Viaggio è disciplinata dalle condizioni fornite dal relativo fornitore.

Il Cliente ha il diritto di cancellare i Contratti del Viaggio prima dell'inizio di quest'ultimo senza pagare alcun indennizzo qualora si verificano circostanze eccezionali e inevitabili presso o nelle immediate vicinanze della destinazione, che abbiano un impatto significativo sull'esecuzione dei contratti del viaggio o sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione (ad esempio, uragano, terremoto, attentato, guerra; per chiarezza, si informa il Cliente che tali circostanze non includono l'eventualità che il Cliente sia o diventi oggetto di sanzioni nazionali o internazionali). In tal caso, il Cliente ha diritto al rimborso completo dei pagamenti effettuati, ma non a un ulteriore risarcimento.

Se del caso, la differenza tra le somme pagate dal Cliente e l'indennizzo sarà rimborsata entro quindici (15) giorni dalla cancellazione da parte del Cliente.

Le prestazioni assicurative non sono rimborsabili né cancellabili.

ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di valutare, a sua discrezione, i casi di cancellazione del Viaggio da parte del Cliente senza applicare l'indennizzo previsto dalle presenti CGV qualora sussistano cause eccezionali e urgenti che il Cliente dovrà comunicare via e-mail a [reservations@orient-express.com]. Per chiarezza, la cancellazione dovuta al COVID-19 non sarà mai considerata come un evento eccezionalmente grave e urgente.

#### 10.1.a Cancellazione di prenotazioni singole (meno di 12 passeggeri paganti)

Il Cliente ha il diritto di cancellare i Contratti del Viaggio in qualsiasi momento prima dell'inizio del Viaggio, ma, in tal caso, sarà tenuto a pagare il seguente indennizzo, comprensivo di tasse (ad es. IVA) pari al:

- venticinque per cento (25%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione almeno **novantuno (91)** giorni prima della data di partenza;
- cinquanta per cento (50%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione effettuata tra **novanta (90)** e **trentuno (31)** giorni prima della data di partenza;
- cento per cento (100%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione effettuata entro **trenta (30)** giorni prima della data di partenza.

#### 10.1.b Cancellazione di prenotazioni di Gruppo (12 o più passeggeri paganti)

I Clienti hanno il diritto di cancellare i Contratti del Viaggio in qualsiasi momento prima dell'inizio del Viaggio, ma, in tal caso, saranno tenuti a pagare il seguente indennizzo, comprensivo di tasse (ad es. IVA) pari al:

- venticinque per cento (25%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione almeno **centoventuno (121)** giorni prima della data di partenza;
- cinquanta per cento (50%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione effettuata tra **centoventi (120)** e **sessantuno (61)** giorni prima della data di partenza;
- cento per cento (100%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione effettuata entro **sessanta (60)** giorni prima della data di partenza.

#### 10.1.c Cancellazione nel caso di prenotazione dell'intero treno.

I Clienti hanno il diritto di cancellare i Contratti del Viaggio in qualsiasi momento prima dell'inizio del Viaggio, ma, in tal caso, saranno tenuti a pagare il seguente indennizzo, comprensivo di tasse (ad es. IVA) pari al:

- venticinque per cento (25%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione almeno **centottantuno (181)** giorni prima della data di partenza;
- cinquanta per cento (50%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione effettuata tra **centottanta (180)** e **centoventuno (121)** giorni prima della data di partenza;
- cento per cento (100%) del prezzo del Viaggio tasse incluse (ad es. IVA) in caso di cancellazione effettuata entro **centoventi (120)** giorni prima della data di partenza.

## 10.2 Cancellazione da parte di ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS può cancellare i Contratti del Viaggio e rimborsare integralmente al Cliente i pagamenti effettuati se:

(i) il tasso di riempimento del Treno non è sufficiente a garantire la natura lussuosa ed esclusiva del Viaggio o se il Viaggio non può essere effettuato per motivi imputabili ad ARSENALE EXPRESS. In questi casi, oltre al rimborso dei pagamenti effettuati, il Cliente avrà diritto a un voucher conformemente a quanto disposto dall'Allegato 2;

(ii) ARSENALE EXPRESS è impossibilitata ad eseguire i Contratti del Viaggio a causa di circostanze eccezionali e inevitabili. In tal caso, la cancellazione del Viaggio dovrà essere notificata il prima possibile, prima dell'inizio del Viaggio.

Al Cliente può essere proposto un rinvio o una modifica del Viaggio in alternativa alla cancellazione e al rimborso (più l'eventuale voucher, se del caso), con qualsiasi mezzo scritto che consenta una conferma di ricevimento (raccomandata, fax, e-mail, ecc.). Si applicherà quindi l'articolo 10.4.

Quanto precede sarà comunicato tramite OE Management Company.

## 10.3 Modifica da parte del Cliente

OE Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente di modifica del Viaggio, riguardanti in particolare la data o l'itinerario, ma si riserva il diritto di non soddisfare tali richieste.

Le condizioni di Modifica da parte del Cliente per le prenotazioni singole, di gruppo o dell'intero treno sono definite di seguito e riassunte nelle tabelle contenute nell'Allegato 1 delle presenti CGV. L'Allegato 1 è parte integrante della presente clausola.

L'upgrade (passaggio alla classe superiore) del tipo di cabina è sempre consentito senza penalità. Al Cliente verrà addebitato l'eventuale sovrapprezzo dovuto a una richiesta di upgrade.

Non è consentito alcun downgrade (passaggio alla classe inferiore) e non può essere concessa e/o rimborsata alcuna riduzione del prezzo del Viaggio basata su una richiesta di downgrade.

La modifica di un'esperienza non inclusa nel Viaggio è disciplinata dalle condizioni fornite dal relativo fornitore.

### 10.3.a Modifica di prenotazioni singole (meno di 12 passeggeri paganti)

In ogni caso, sarà applicato il seguente indennizzo tasse escluse (ad es. IVA) alle modifiche relative a un cambio di data:

- uno (1) gratuito, poi duecento euro (200 €) per ciascuna modifica del Viaggio in caso di modifiche effettuate almeno **novantuno (91)** giorni prima della data di partenza;
- cinquanta per cento (50%) del prezzo del Viaggio in caso di modifica effettuata tra **novanta (90)** e **trentuno (31)** giorni prima della data di partenza;
- cento per cento (100%) del prezzo del Viaggio in caso di modifica effettuata entro trenta (30) giorni prima della data di partenza.

In ogni caso, sarà applicato il seguente indennizzo tasse escluse (ad es. IVA) alle modifiche relative a un cambio di itinerario:

- venticinque per cento (25%) del prezzo del Viaggio in caso di modifica effettuata almeno **novantuno (91)** giorni prima della data di partenza;
- cinquanta per cento (50%) del prezzo del Viaggio in caso di modifica effettuata tra **novanta (90)** e **trentuno (31)** giorni prima della data di partenza;
- cento per cento (100%) del prezzo del Viaggio in caso di modifica effettuata entro trenta (30) giorni prima della data di partenza.

Inoltre, al Cliente verrà addebitato l'eventuale sovrapprezzo dovuto a una modifica della data o dell'itinerario.

#### 10.3.b Modifica di prenotazioni di Gruppo (12 o più persone)

Non è consentito modificare la data o l'itinerario.

È necessario comunicare il numero definitivo di ospiti ad OE Management Company entro massimo sessanta (60) giorni prima della partenza e i nomi definitivi degli ospiti entro massimo trentuno (31) giorni prima della partenza. È consentita una riduzione del numero degli ospiti nella misura massima del 10% gratuitamente fino a sessanta (60) giorni prima della partenza.

#### 10.3.c Modifica nel caso di prenotazione dell'intero treno.

Non è prevista alcuna modifica della data o dell'itinerario.

È necessario comunicare ad OE Management Company i nomi degli ospiti entro massimo trentuno (31) giorni prima della partenza.

### 10.4 Modifica del Viaggio

Si informa il Cliente che ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di modificare elementi non essenziali del Viaggio in base a determinati requisiti e vincoli legati alla natura del Viaggio e del trasporto ferroviario, senza incorrere in alcuna responsabilità nei confronti del Cliente. In particolare, gli orari di partenza e di arrivo nonché le soste possono essere cancellati o modificati, il menù di bordo può essere modificato in funzione della disponibilità, le escursioni possono essere modificate in funzione della disponibilità.

In caso di modifica sostanziale del Viaggio (ad eccezione di una modifica non sostanziale del prezzo, prevista dall'articolo 11.2.), il Cliente sarà avvisato al più presto prima della data di partenza, con qualsiasi mezzo che costituisca un supporto durevole che consenta di ricevere una conferma il prima possibile (ad esempio, e-mail, fax, ecc.). Il Cliente avrà quindi la facoltà di:

- cancellare i Contratti del Viaggio e ottenere il rimborso di tutte le somme pagate entro quattordici (14) giorni dalla cancellazione dei Contratti del Viaggio; o
- accettare la modifica del Viaggio. Sarà inviata una modifica ai Contratti del Viaggio al Cliente, che si riterrà accettata entro sette (7) giorni dal ricevimento.

La cancellazione o l'accettazione della modifica dovrà essere notificata dal Cliente con qualsiasi mezzo scritto che consenta una conferma di ricevimento (raccomandata, fax, e-mail, ecc.) entro sette (7) giorni dalla notifica della modifica sostanziale del Viaggio. In caso di mancata notifica da parte del Cliente, gli verrà inviato un sollecito e avrà a disposizione ulteriori

ventiquattro (24) ore per prendere una decisione. Qualora non venga ricevuta alcuna risposta entro tale termine, la modifica in questione sarà considerata rifiutata e il Contratto sarà considerato cancellato dal Cliente e quindi risolto.

#### 10.5 Trasferimento/Cambio di nominativo

Il Cliente può trasferire i suoi Contratti del Viaggio a un cessionario che soddisfi le stesse condizioni (comprese le condizioni particolari di cui all'articolo 6) per effettuare il viaggio, purché tale Contratto non sia ancora stato eseguito, anche in parte, da ARSENALE EXPRESS.

Il Cliente è tenuto a informare della sua decisione attraverso una comunicazione al seguente indirizzo e-mail [reservations@orient-express.com] o con qualsiasi altro mezzo che consenta una conferma di ricezione non oltre sette (7) giorni prima dell'inizio del Viaggio. Tale comunicazione includerà inoltre una dichiarazione in base alla quale il cedente conferma che (i) il trasferimento è stato effettuato per un prezzo (se del caso) non superiore al prezzo originario pagato dal Cliente originario e (ii) il cessionario ha espressamente accettato le Condizioni Generali; resta in ogni caso inteso che, qualora il cedente non fornisca tale dichiarazione entro due (2) giorni prima dell'inizio del Viaggio o, nonostante la fornitura di tale dichiarazione, il trasferimento sia stato in realtà effettuato ad un prezzo superiore al prezzo originario pagato dal Cliente originario, ARSENALE EXPRESS avrà il diritto di rescindere immediatamente e automaticamente il Contratto mediante una comunicazione scritta e di trattenere tutti gli importi pagati dal cedente e dal cessionario.

Il cedente e il cessionario sono responsabili in solido del pagamento del saldo del prezzo nonché di eventuali costi aggiuntivi, indennizzi o altre spese sostenute in seguito al trasferimento.

Il Cliente sarà informato, al ricevimento della sua richiesta di trasferimento dei Contratti del Viaggio, dei costi effettivi del trasferimento.

#### Nessun diritto di recesso

Fatta salva la politica di cancellazione prevista dagli articoli 10.1 e 10.4 di cui sopra, si ricorda ai Clienti che non godono di alcun tipo di diritto di recesso, in conformità alle norme di tutela dei consumatori applicabili.

## 11. **PREZZO E PAGAMENTO**

### 11.1 Prezzo

Il prezzo forfettario del Viaggio è indicato sul sito Web. I prezzi indicati si intendono a persona, devono quindi essere moltiplicati per il numero di persone incluse nei Contratti del Viaggio e per la data selezionata.

Alla conferma della prenotazione del Viaggio, il prezzo indicato al Cliente è espresso in euro, comprensivo di tasse e altre imposte locali e ulteriori costi, ed è valido solo per la durata indicata sul sito Web.

Se non diversamente indicato sul sito Web, le opzioni non proposte al momento della prenotazione del Viaggio non sono incluse nel prezzo e non sono considerate parte del Viaggio. I prezzi includono, tra l'altro, l'IVA applicabile al giorno della prenotazione e le eventuali modifiche dell'aliquota IVA applicabile si ripercuoteranno automaticamente sul prezzo indicato alla data di fatturazione. Le eventuali modifiche o l'introduzione di nuove imposte legali o

regolamentari (ad es. IVA) o l'emissione di interpretazioni da parte delle autorità competenti si ripercuoteranno automaticamente sul prezzo indicato alla data di fatturazione.

Il pagamento avverrà secondo le tempistiche riportate di seguito e riassunte nelle tabelle contenute nell'Allegato 1 (che costituisce parte integrante della presente clausola) delle presenti CGV:

- **Prenotazione singola (meno di 12 passeggeri paganti):**
  - venticinque per cento (25%) del prezzo come caparra al momento della prenotazione;
  - pagamento completo (saldo) entro centoventi (120) giorni prima della data di partenza.
  
- **Gruppi (12 o più passeggeri paganti):**
  - venticinque per cento (25%) del prezzo come caparra al momento della prenotazione;
  - pagamento completo (saldo) entro centoventi (120) giorni prima della data di partenza.
  
- **Prenotazione dell'intero treno:**
  - venticinque per cento (25%) del prezzo come caparra al momento della prenotazione;
  - venticinque per cento (25%) del prezzo come ulteriore rata entro centottanta (180) giorni prima della data di partenza;
  - pagamento completo (saldo) entro centoventi (120) giorni prima della data di partenza.

## 11.2 Modifica del prezzo

Al momento della fatturazione, il prezzo è fermo, definitivo e in euro. Tuttavia, OE Management Company si riserva il diritto di modificare il prezzo al rialzo o al ribasso per tenere conto di circostanze eccezionali, limitate alle seguenti:

- a) costi di trasporto, in particolare legati al costo del carburante;
- b) tasse e imposte relative ai servizi offerti;
- c) tassi di cambio applicati al viaggio o al soggiorno in questione.

Nei venti (20) giorni precedenti la data di partenza prevista, non è possibile aumentare il prezzo fissato per il Viaggio.

In ogni caso, un aumento di prezzo superiore all'otto per cento (8%) del prezzo indicato nei Contratti del Viaggio sarà considerato sostanziale.

Il Cliente ha il diritto di richiedere una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi riportati ai punti (a), (b) e (c) di cui sopra, che si dovesse verificare dopo la conclusione dei Contratti del Viaggio e prima dell'inizio del Viaggio.

## 11.3 Pagamento

I pagamenti tramite bonifico bancario saranno effettuati dopo aver contattato il call center gestito da OE Management Company.

In caso di prenotazione tramite il sito Web, il Cliente comunica i propri dati di pagamento inserendo direttamente nello spazio appositamente previsto (inserimento protetto da

crittografia SSL), qualora si tratti di una carta di credito, il numero della carta, senza spazi tra le cifre, nonché la sua data di scadenza (si precisa che la carta di credito utilizzata dovrà essere valida al momento del soggiorno) e il crittogramma visivo tramite le piattaforme di pagamento di cui sotto. In caso di prenotazione tramite il call center, il Cliente fornisce tali informazioni ad OE Management Company o può chiedere di ricevere via e-mail un link alla piattaforma di pagamento.

ARSENALE EXPRESS ha scelto di collaborare con Stripe per proteggere i pagamenti on-line con carta di credito. Il pagamento dovrà essere accreditato a favore di ARSENALE EXPRESS, su un conto bancario ad essa intestato.

La carta di pagamento del Cliente è soggetta a un controllo di validità da parte di tali partner e può essere rifiutata per vari motivi: carta rubata o bloccata, limite raggiunto, errore di inserimento, ecc. In caso di problemi, il Cliente dovrà contattare la sua banca e OE Management Company per confermare la prenotazione e il metodo di pagamento.

I metodi di pagamento on-line (carte, wallet, ecc.) disponibili e indicati nella pagina di pagamento del sito Web, possono essere: Visa e Mastercard, American Express, JCB, Diners, China UnionPay, Post Finance, ELO, Bancontact, Sofort, iDeal, Przelewy24, PayPal, Alipay, WeChat, Sharegroup, Banque Casino. Questo elenco è soggetto a modifiche.

Il Cliente dovrà essere in grado di esibire tutti gli elementi del caso e le prove di identità al fine di prevenire le frodi con carta di credito.

Il Cliente riceverà una fattura in formato elettronico all'indirizzo e-mail fornito al momento della prenotazione; se il Cliente desidera ricevere una copia cartacea della fattura, dovrà farne esplicita richiesta.

#### 11.4 Caparra

Salvo diversamente concordato in modo specifico, il Cliente consegna una somma a titolo di caparra al momento della firma dell'ordine d'acquisto, che costituisce una cauzione data dal Cliente al fine di garantire i suoi obblighi ai sensi di tali Contratti del Viaggio. A scanso di equivoci, tale caparra non è, e non sarà considerata, un pagamento anticipato ("*anticipo*") del prezzo del Viaggio dovuto ai sensi del presente Contratto.

Nel caso in cui il Cliente non paghi la caparra o il prezzo del Viaggio, dopo aver ricevuto un avvertimento ufficiale, OE Management Company avrà il diritto di cancellare i Contratti del Viaggio per effetto di legge e, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, di addebitare l'indennizzo previsto dall'articolo 10.

Al momento del pagamento del prezzo del Viaggio, il Cliente può compensare parzialmente il suo obbligo di pagare tale prezzo con il credito derivante dalla caparra.

#### 11.5 Pre-autorizzazione

Al momento dell'imbarco, può essere inviata alla banca del Cliente una richiesta di autorizzazione (nota anche come "pre-autorizzazione") sulla sua carta di credito per un importo fisso a copertura di eventuali consumi o spese sostenute dal Cliente durante il Viaggio. Tale importo fisso è di cinquecento euro (500 €) a persona.

La richiesta di pre-autorizzazione non è un addebito immediato, ma corrisponde a una riserva per un pagamento successivo, autorizzata dalla banca del Cliente, che riduce temporaneamente il limite della carta di credito utilizzata per garantire la possibilità di un addebito successivo. Tuttavia, in alcuni casi, a seconda della banca del Cliente, la richiesta di pre-autorizzazione può apparire come un addebito in sospeso sul conto bancario associato alla carta utilizzata. Una volta che la richiesta di pre-autorizzazione è stata attivata e confermata

dalla banca, gli eventuali consumi o le eventuali spese sostenute dal Cliente sul sito Web saranno dovuti dal Cliente il giorno della partenza.

Va osservato che solitamente occorrono dalle ventiquattro (24) alle quarantotto (48) ore per lo sblocco dell'importo pre-autorizzato (o del rimborso), ma possono essere necessari fino a sette (7) giorni lavorativi o più, a seconda della banca del titolare.

Al fine di attivare una richiesta di pre-autorizzazione, viene chiesto al Cliente di fornire i dati della sua carta di credito al momento della stipula della garanzia di prenotazione.

Il Cliente viene informato in anticipo delle caratteristiche della richiesta di pre-autorizzazione. I dati della carta di credito vengono memorizzati solo dal fornitore di servizi di pagamento di OE Management Company, nell'ambito di una rigorosa politica di sicurezza dei dati bancari.

## 12. **IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente è l'unico responsabile della scelta del Viaggio (relativi servizi compresi) sul sito Web e dell'adeguatezza alle sue esigenze, pertanto ARSENALE EXPRESS e/o OE Management Company non possono essere ritenute responsabili a tale riguardo.

Il Cliente è inoltre l'unico responsabile delle informazioni fornite al momento della creazione di un account e/o della prenotazione del Viaggio. OE Management Company e/o ARSENALE EXPRESS non saranno responsabili di eventuali informazioni errate o fraudolente fornite dal Cliente. Inoltre, il Cliente è l'unico responsabile dell'uso del suo account e delle prenotazioni effettuate, sia a suo nome che per conto di terzi, compresi i minorenni, a meno che non possa dimostrare un uso fraudolento non dovuto a una sua colpa o negligenza.

A tal proposito, il Cliente dovrà comunicare immediatamente un'eventuale appropriazione indebita o un uso fraudolento del suo indirizzo e-mail al servizio clienti, i cui dati di contatto sono menzionati all'articolo 16.

Il Cliente si impegna ad utilizzare il sito Web e/o il Viaggio e/o il Treno (relativi servizi compresi) in esso proposti nel rispetto delle normative vigenti e dei Contratti del Viaggio. Qualora il Cliente non adempia ai suoi obblighi ai sensi dei Contratti del Viaggio, sarà ritenuto responsabile degli eventuali danni da egli causati a qualsiasi soggetto, compresi, a titolo esemplificativo, terzi. A tal proposito, il Cliente si impegna a risarcire OE Management Company e/o ARSENALE EXPRESS per eventuali danni, costi o indennizzi di qualsiasi tipo relativi a tale inadempienza.

In particolare, completando la prenotazione di un Viaggio, il Cliente si impegna a pagarne il prezzo.

Difatti:

- in caso di prenotazione o pagamento irregolare, non funzionante, incompleto o fraudolento per un motivo imputabile al Cliente, il Viaggio sarà cancellato, fatte salve le eventuali azioni che OE Management Company intenda intraprendere nei confronti del Cliente;
- il Cliente è tenuto a rispettare gli orari specificati nel Contratto. Inoltre, qualora il Cliente non si presentasse alla partenza del Treno, il Viaggio può essere proposto a un altro cliente senza che ciò dia luogo ad alcun rimborso o credito da parte di OE Management Company;
- il Cliente è tenuto a rispettare le istruzioni e le regole, in particolare in termini di igiene e sicurezza, siano esse affisse o impartite direttamente dal personale. Qualora il Cliente non rispetti tali regole, gli sarà vietato di partecipare alle attività o di beneficiare dei servizi in questione. Nel caso in cui l'inosservanza di queste regole renda impossibile la prosecuzione

del Viaggio, può essere notificata la fine dello stesso al Cliente con il conseguente sbarco, senza che possa richiedere alcun rimborso per i servizi non consumati;

- il cliente si impegna inoltre a vestirsi in modo appropriato per il Viaggio, come indicato sul sito Web (sezione FAQ), a comportarsi in modo appropriato, a non disturbare il Viaggio degli altri Clienti e a non arrecare danno ad OE Management Company, ad ARSENALE EXPRESS, al loro personale o ai loro agenti, o ai marchi ORIENT EXPRESS e/o LA DOLCE VITA.

Il Cliente si impegna inoltre a garantire che le risorse informatiche messe a disposizione da OE Management Company e/o ARSENALE EXPRESS (in particolare la rete Wi-Fi) non vengano utilizzate in alcun modo a scopo di riproduzione, rappresentazione, messa a disposizione o comunicazione al pubblico di opere o oggetti protetti dal diritto d'autore o da un diritto correlato, come testi, immagini, fotografie, opere musicali, opere audiovisive, software e videogiochi, senza l'autorizzazione dei titolari dei diritti, ove tale autorizzazione sia necessaria. Il Cliente è inoltre tenuto a rispettare la politica di sicurezza del fornitore di servizi Internet del Treno, comprese le regole per l'utilizzo delle misure di sicurezza adottate per prevenire l'uso illecito delle risorse informatiche, nonché ad astenersi da qualsiasi atto che comprometta l'efficacia di tali misure.

Il Cliente è responsabile di tutti i danni, materiali o immateriali, che possa causare durante il Viaggio e si farà carico di tutti i costi derivanti da tali danni e/o dall'inosservanza delle regole di cui sopra. OE Management Company si riserva il diritto di intervenire, se necessario, adottando le misure che ritenga appropriate nei confronti del Cliente.

## 13. **RESPONSABILITÀ**

### 13.1 Regime di responsabilità

OE Management Company sarà pienamente responsabile della prestazione dei servizi forniti nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti del Viaggio, siano essi prestati dalla società stessa o da altri fornitori, fatto salvo il suo diritto di rivalsa nei loro confronti.

Tuttavia, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, OE Management Company può essere esonerata in tutto o in parte dalla sua responsabilità qualora possa dimostrare che il danno è imputabile al viaggiatore o a terzi non coinvolti nella fornitura dei servizi di viaggio inclusi nel contratto, o a circostanze eccezionali e inevitabili.

Nella misura in cui le convenzioni internazionali circoscrivono le condizioni alle quali è dovuto il risarcimento da un fornitore di servizi come quelli oggetto del soggiorno del Contraente o limitano l'entità di tale risarcimento, gli stessi limiti si applicano all'organizzatore o al rivenditore. OE Management Company, come ARSENALE EXPRESS, beneficia pertanto dei limiti stabiliti nelle CGT [Condizioni Generali di Trasporto | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](http://orient-express.com).

In particolare, si richiama l'attenzione del Cliente sul fatto che le norme internazionali applicabili al trasporto ferroviario di passeggeri possono limitare o escludere la responsabilità di OE Management Company e ARSENALE EXPRESS in caso di ritardo e di perdita o danneggiamento dei bagagli.

### 13.2 Inadempienza

Il Cliente è tenuto ad informare OE Management Company il prima possibile, in considerazione delle circostanze del caso, di eventuali inadempienze riscontrate durante il Viaggio, in modo da potervi porre rimedio il prima possibile.

Qualora uno degli elementi che compongono il Viaggio non venisse eseguito in conformità ai Contratti del Viaggio, occorrerà porre rimedio all'inadempienza, a meno che ciò non risulti impossibile o comporti costi sproporzionati, tenendo conto della portata dell'inadempienza e del valore dei servizi di viaggio interessati. Qualora non fosse possibile porre rimedio all'inadempienza, il Cliente può richiedere uno sconto e, in caso di danno distinto, un risarcimento ai sensi della legge applicabile.

### 13.3 Limitazione di responsabilità

Fatte salve le limitazioni di responsabilità previste dalle CGT e per questioni diverse da quelle previste nelle presenti condizioni, la responsabilità di OE Management Company e/o di ARSENALE EXPRESS è limitata a tre volte il prezzo totale del Viaggio. Le eventuali somme ricevute dal Cliente, in particolare a titolo di rimborso, saranno dedotte dalle altre somme pagate a titolo di risarcimento.

OE Management Company e/o ARSENALE EXPRESS non saranno ritenute responsabili di eventuali danni, perdite o spese non preventivabili al momento della prenotazione del Viaggio (ad esempio, ritardi dovuti a problemi di infrastruttura ferroviaria e conseguenti modifiche/cancellazioni di tutto o parte del Viaggio o danni derivanti da ritardi alla fine del Viaggio).

Queste limitazioni non si applicano alle lesioni personali o ai danni causati intenzionalmente o per grave negligenza.

### 13.4 Responsabilità di OE Management Company relativamente ai servizi di prenotazione

OE Management Company si impegna, nell'ambito di un obbligo di mezzi, a fornire l'accesso al sito Web e ai servizi di prenotazione offerti in conformità alle presenti CGV, ad agire con diligenza e competenza, e a compiere ogni sforzo, entro un limite ragionevole, per porre rimedio a eventuali malfunzionamenti portati alla sua attenzione.

## 14. **ASSICURAZIONE**

Si consiglia al Cliente di stipulare un'assicurazione che copra le somme pagate o dovute, per i Contratti del Viaggio, in caso di cancellazione da parte del Cliente in determinati casi specificati dall'assicuratore.

## 15. **SANZIONI INTERNAZIONALI**

In considerazione delle sanzioni internazionali emesse dagli Stati Uniti, dall'Unione Europea e/o da altri Paesi, OE Management Company si riserva il diritto di valutare, a sua discrezione, sulla base delle informazioni ricevute o acquisite e delle sue politiche interne, l'impatto di tali sanzioni sui Contratti del Viaggio e, in ogni caso, di richiedere o meno eventuali modifiche a tali Contratti del Viaggio, incluso il diritto di rescindere o sospendere gli stessi Contratti del Viaggio. Si informa il Cliente che in tale eventualità non si applica alcun rimborso.

## 16. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Per qualsiasi domanda relativa alla corretta prestazione di un servizio prenotato sul sito Web (ad esempio, richiesta di ulteriori informazioni, modifica o cancellazione di una prenotazione), il Cliente dovrà contattare direttamente il call center, i cui dati di contatto sono riportati di seguito. Per qualsiasi commento e/o reclamo relativo alla prenotazione di un servizio sul sito Web (ad esempio, reclamo, mancata prestazione o prestazione carente del servizio), il servizio clienti è a disposizione:

- telefonicamente, dal lunedì al venerdì, REGNO UNITO: +442030244949 / STATI UNITI: +1833 661 30 80 / FRANCIA: +33187212940 e ITALIA: +39281480333
- via e-mail, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: [reservations@orient-express.com](mailto:reservations@orient-express.com) o [groups@orient-express.com](mailto:groups@orient-express.com)
- per posta, al seguente indirizzo: OE Management Company Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux – France.

Al fine di facilitare la gestione dei reclami, si raccomanda di inviare i reclami sulla mancata prestazione o sulla prestazione carente di un servizio del Viaggio per iscritto entro otto (8) giorni dalla data di esecuzione del Viaggio.

Quando contatta il servizio clienti, il Cliente si impegna a rimanere cortese e a non fare commenti sprezzanti su OE Management Company e/o ARSENALE EXPRESS, sulle società del loro gruppo o sui loro dipendenti o collaboratori, osservando le regole del buon senso e dell'educazione. OE Management Company si riserva il diritto di intraprendere eventuali azioni appropriate nei confronti del Cliente in caso di comportamenti pregiudizievoli o riprovevoli (in particolare comportamenti sgradevoli, malevoli o ingiuriosi) nei confronti di OE Management Company, delle società del suo gruppo o dei suoi dipendenti o collaboratori.

## 17. DATI PERSONALI E CODICE ETICO

### 17.1 Trattamento dei dati da parte di OE Management Company

Quando il Cliente utilizza il sito Web o chiama il call center, in particolare per effettuare una prenotazione, OE Management Company, in quanto società del gruppo Accor, tratterà i dati personali conformemente alle condizioni descritte nella “*Carta sulla protezione dei dati personali*”, accessibile alla voce “*Dati personali e diritti*” in fondo al sito Web, in fondo all'e-mail di conferma ricevuta dal Cliente dopo la prenotazione o cliccando sul seguente link: [Informazioni legali - La Dolce Vita \(orient-express.com\)](#).

Il Cliente è informato, su ciascuno dei moduli di raccolta dei dati personali, della natura obbligatoria o facoltativa delle risposte e delle informazioni mediante la presenza di un asterisco.

La mancata comunicazione delle informazioni ritenute obbligatorie può comportare l'impossibilità per OE Management Company di registrare una prenotazione, gestire la partecipazione del Cliente al programma fedeltà e gestire i reclami dei Clienti.

Pertanto, le informazioni raccolte nell'ambito della prenotazione del Cliente sono destinate ad OE Management Company, alle sue società, ai suoi partner e ai suoi fornitori di servizi (in particolare i fornitori di servizi di pagamento on-line) ai fini della prenotazione o dell'adozione di misure precontrattuali. Purché siano state messe in atto le garanzie richieste dalle normative applicabili, i dati del Cliente possono essere trasferiti dall'Europa a Paesi che non offrono un livello di protezione dei dati equivalente dal punto di vista dell'Unione Europea.

Al fine di proteggere i pagamenti, OE Management Company adotta in particolare un trattamento dei dati personali volto a determinare il livello di rischio di frode associato a

ciascuna operazione. In questo momento, OE Management Company può utilizzare i servizi forniti dal fornitore di servizi di prevenzione del rischio del gruppo Accor per perfezionare la sua analisi. In funzione dei risultati delle analisi effettuate, il gruppo Accor può adottare delle misure di sicurezza, in particolare chiedendo al Cliente di usare un altro canale di prenotazione o un altro metodo di pagamento. Tali misure comporteranno la sospensione dell'esecuzione della prenotazione o, qualora il risultato dell'analisi non garantisca la sicurezza dell'ordine, la cancellazione. L'uso fraudolento di un mezzo di pagamento che comporti un'insolvenza può avere come conseguenza l'inserimento del Cliente nel registro degli incidenti di pagamento di OE Management Company, inducendo eventualmente OE Management Company a bloccare i pagamenti futuri o a effettuare ulteriori controlli.

Il Cliente può esercitare in qualsiasi momento i suoi diritti ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati ("GDPR"). Tutte le informazioni pertinenti al riguardo sono riportate nella *Carta sulla protezione dei dati personali dei clienti* (<https://all.accor.com/information/legal/data-protection.it.shtml>).

#### Trattamento dei dati da parte di OE Management Company nonché degli hotel e dei treni con servizio alberghiero gestiti con i marchi Orient Express (in particolare ARSENALE EXPRESS) che agiscono in qualità di contitolari

Ai sensi della sezione 7 della "*Carta sulla protezione dei dati personali dei clienti*", i dati del Cliente relativi ai suoi soggiorni, alle sue preferenze, alla sua soddisfazione e, se del caso, all'adesione al programma fedeltà sono condivisi tra OE Management Company e gli hotel e i treni con servizio alberghiero gestiti con i marchi Orient Express (compreso ARSENALE EXPRESS). Tali dati sono utilizzati per migliorare la qualità del servizio e l'esperienza del Cliente in ciascuno di questi hotel e treni con servizio alberghiero. In tal senso, i dati del Cliente sono trattati congiuntamente da OE Management Company insieme a questi hotel e treni con servizio alberghiero. Al fine di perseguire questo interesse legittimo, salvaguardando al contempo i diritti e le libertà del Cliente, uno specifico accordo di contitolarità descrive gli obblighi e le responsabilità di OE Management Company nonché di questi hotel e treni con servizio alberghiero. Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento alla condivisione di questi dati tra gli hotel, i treni con servizio alberghiero e OE Management Company, contattando il dipartimento di Protezione dei dati personali i cui dati di contatto sono riportati nella clausola "I suoi diritti" della "*Carta sulla protezione dei dati personali dei clienti*". Il Cliente può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità.

#### 17.2 Trattamento dei dati da parte di ARSENALE EXPRESS

OE Management Company agisce in qualità di distributore dei viaggi "La Dolce Vita Orient Express" in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS, pertanto si informa inoltre il Cliente che i dati raccolti nell'ambito della sua prenotazione saranno trasmessi ad ARSENALE EXPRESS S.p.A., la società che organizza e fornisce i viaggi "La Dolce Vita Orient Express". ARSENALE EXPRESS tratterà i dati in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Clienti la migliore esperienza di Viaggio.

Alla luce di quanto precede, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), ARSENALE EXPRESS fornisce al Cliente le informazioni in merito al trattamento dei suoi dati personali nell'ambito del Viaggio, accessibili cliccando sul seguente link:

[https://www.arsenaleexpress.com/booking\\_privacy\\_policy\\_IT.pdf](https://www.arsenaleexpress.com/booking_privacy_policy_IT.pdf)

#### 18. **VARIE**

L'inserimento nella banca dati e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita, delle Condizioni Generali di Trasporto e dei Contratti del Viaggio costituiscono un contratto elettronico tra le parti, che vale come prova della prenotazione del Viaggio e del fatto che gli importi dovuti per l'esecuzione della prenotazione sono esigibili.

Fatta eccezione per le disposizioni di legge applicabili, le Condizioni Generali e il Contratto del Viaggio esprimono tutti gli obblighi delle parti. Non può essere inclusa nessun'altra condizione comunicata dal Cliente.

In caso di contraddizione tra i termini dei Contratti del Viaggio e le Condizioni Generali, i Contratti del Viaggio si applicheranno singolarmente all'obbligo in questione. In caso di contraddizione tra qualsiasi tipo di condizioni generali di un partner, da una parte, e le presenti Condizioni Generali di Vendita, dall'altra, prevarranno le disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

Qualora una o più clausole delle Condizioni Generali siano ritenute non valide o dichiarate tali in applicazione di una legge, di un regolamento o a seguito di una pronuncia definitiva di un tribunale competente, le altre clausole rimarranno pienamente valide e applicabili.

La lingua ufficiale è l'inglese.

Se le Condizioni Generali sono tradotte in una lingua straniera, la versione inglese prevarrà su qualsiasi altra traduzione in caso di controversia, contenzioso, difficoltà di interpretazione o applicazione delle presenti condizioni e, più in generale, del rapporto tra le parti.

Il Cliente riconosce e accetta che OE Management Company e/o ARSENALE EXPRESS possano cedere a terzi le presenti Condizioni Generali e tutti i diritti e gli obblighi che ne derivano senza il previo consenso scritto del Cliente. Il Cliente accetta che tale cessione sollevi OE Management Company e/o ARSENALE EXPRESS per il futuro.

I consumatori che non desiderano ricevere telefonate pubblicitarie possono iscriversi gratuitamente a un registro delle opposizioni alle telefonate pubblicitarie. Tale registro è accessibile tramite il seguente sito Web: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Ai sensi dell'articolo 130.3-bis del D.Lgs. 196/2003 e della Legge 5/2018, i consumatori che non desiderano ricevere telefonate pubblicitarie possono iscriversi gratuitamente al Registro Pubblico delle Opposizioni appositamente istituito. Tale registro è accessibile tramite il seguente sito Web: <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

## 19. **LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Le Condizioni Generali di Vendita sono disciplinate dalla legge francese, fatte salve le disposizioni di tutela obbligatorie eventualmente applicabili nel Paese di residenza del consumatore.

Il Cliente è informato da OE Management Company e ARSENALE EXPRESS della possibilità di ricorrere, in caso di controversia relativa alle presenti Condizioni Generali, a una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie, alle condizioni previste dal Titolo I del Libro VI del Codice del Consumo francese.

Dopo aver contattato il servizio clienti del Treno per cercare di risolvere la controversia in via amichevole, e in caso di risposta negativa o in assenza di risposta entro sessanta (60) giorni dalla data del contatto, il Cliente può adire il Médiateur Tourisme et Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

- I dettagli su come contattare il Médiateur Tourisme et Voyage e i suoi recapiti sono disponibili cliccando sul seguente link: [Come contattare il Médiateur Tourisme et Voyage](#) nella scheda Prenotazione della sezione "Assistenza", oppure sul sito web [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

- Il ricorso al Médiateur può essere presentato entro dodici (12) mesi dal primo reclamo.

- Il modulo per fare ricorso a questo Médiateur è disponibile al seguente link: [Modulo per fare ricorso al Médiateur Tourisme et Voyage](#).

OE Management Company e ARSENALE EXPRESS informano inoltre il Cliente dell'esistenza di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie on-line alla quale può ricorrere. Il Cliente può accedervi tramite il seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Quanto precede non pregiudica il diritto del Cliente di intentare un'azione legale in merito al Contratto dinanzi al tribunale del luogo in cui risiede o ha il domicilio abituale.

\* \* \*  
\_ \_

Per specifica accettazione delle seguenti clausole: 5.1 (*Il Viaggio*); 10.2 (*Formalità amministrative e sanitarie*), 11.1 (*Cancellazione da parte del Cliente*), 12.4 (*Deposito*), 14.3 (*Limitazione di responsabilità*), 19 (*Varie*) e 20 (*Legge applicabile e risoluzione delle controversie*).

**Allegato 1**

<b>PRENOTAZIONE SINGOLA (meno di 12 passeggeri paganti)</b>	<b>Pagamento</b>	<b>Indennizzo in caso di cancellazione</b>	<b>Modifica</b>
Al momento della conferma più di <b>90</b> giorni prima della partenza	25% (caparra)	25% fino a <b>91</b> giorni prima della partenza	Cambio di data: uno gratuito, poi 200 € per ciascuna modifica. Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento Il cambio di itinerario è considerato come una cancellazione
<b>90</b> giorni prima della partenza	100% (caparra + saldo)	50% tra <b>90</b> giorni e 31 giorni	Il cambio di data o itinerario è considerato come una cancellazione  Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
30 giorni prima della partenza	N.A.	100% meno di 30 giorni prima della partenza	Il cambio di data o itinerario è considerato come una cancellazione  Trasferimento non consentito
<p>OE Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente di modifica del Viaggio, riguardanti in particolare la data o l'itinerario, ma si riserva il diritto di non soddisfare tali richieste.</p> <p>In caso di prezzo più elevato verrà addebitata la differenza, mentre non verrà effettuato alcun rimborso qualora il prezzo sia più basso.</p>			

<b>GRUPPI (Prenotazione di 12 o più passeggeri paganti)</b>	<b>Pagamento</b>	<b>Indennizzo in caso di cancellazione</b>	<b>Modifica</b>
---	------------------	--	-----------------

Al momento della conferma più di 120 giorni prima della partenza	25% (caparra)	25% fino a 121 giorni prima della partenza	Non è consentito modificare la data o l'itinerario. Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
120 giorni prima della partenza	100% (caparra + saldo)	50% tra 120 giorni e 61 giorni	Non è consentito modificare la data o l'itinerario. Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
60 giorni prima della partenza	N.A.	100% meno di 60 giorni prima della partenza	Fornire il numero definitivo di passeggeri. Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
30 giorni prima della partenza	N.A.	N.A.	Fornire i nomi dei passeggeri. Trasferimento non consentito

<b>PRENOTAZIONE DELL'INTERO TRENO</b>	<b>Pagamento</b>	<b>Indennizzo in caso di cancellazione</b>	<b>Modifica</b>
Al momento della conferma più di 180 giorni prima della partenza	25% (caparra)	25% fino a 181 giorni prima della partenza	Non è consentito modificare la data o l'itinerario. Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
180 giorni prima della partenza	50% (caparra + ulteriore rata)	50% tra 180 e 121 giorni prima della partenza	Non è consentito modificare la data o l'itinerario Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
120 giorni prima della partenza	100% (caparra + ulteriore rata + saldo)	100% da 120 giorni prima della partenza	Non è consentito modificare la data o l'itinerario Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
30 giorni prima della partenza	N.A.	N.A.	Non è consentito modificare la data o l'itinerario Trasferimento non consentito