

Versione del 24/12/2024

Condizioni Generali della Carta Regalo “LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS” applicabili a tutti gli acquisti effettuati a decorrere da questa data, fino a nuova comunicazione.

CONDIZIONI GENERALI

CARTA REGALO “LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS”

OE MANAGEMENT COMPANY è una *Société par Actions Simplifiée*, costituita e disciplinata in conformità alla legislazione francese, iscritta al Registro delle Imprese di Nanterre con il numero 981 136 450, avente 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 operatori turistici con il numero IM09224007. Il suo garante è GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, con sede in 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre, FRANCE.

OE Management Company pubblica e gestisce il sito web: www.orient-express.com/la-dolce-vita (di seguito denominato il Sito Web) (Contatto: contact@orient-express.com; Telefono: (+33) 187212940). Il Sito Web presenta, in particolare, le modalità di acquisto della Carta Regalo LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS.

1. DEFINIZIONI

OE MANAGEMENT COMPANY: fornitore della Carta Regalo per conto di ARSENALE EXPRESS.

ARSENALE EXPRESS: organizzatore e fornitore dei Trasporti LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS e proprietario del Treno (cfr. definizione riportata di seguito).

Beneficiario: titolare di una Carta Regalo.

Cliente/i: acquirente di una Carta Regalo.

Centro Prenotazioni: Call center gestito da OE MANAGEMENT COMPANY attraverso il quale il Cliente può richiedere l'acquisto di una Carta Regalo. Il numero di telefono del Centro Prenotazioni è: +44 203 024 4949.

Cliente finale: Cliente e Beneficiario.

Carta Regalo: carta regalo che consente al Beneficiario di applicare un importo fino al saldo residuo di tale carta regalo come credito al costo di un Trasporto.

Condizioni Generali: i presenti termini e condizioni generali della Carta Regalo LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS applicabili al Cliente e al Beneficiario.

Dati Personali: qualsiasi informazione che consenta di identificare direttamente o indirettamente (con informazioni supplementari) una persona fisica.

Treno: il treno LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS.

Trasporto/i: crociera di lusso su rotaia con sistemazione in cabina a bordo del Treno LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS.

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

2. PREMESSA

Il Cliente dichiara (i) di agire per scopi personali e non in relazione a una qualsiasi attività commerciale da lui esercitata o altro.

Il Beneficiario della Carta Regalo agirà per scopi personali che non rientrano nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola.

Il Cliente dichiara di disporre della piena capacità per impegnarsi in tutti gli atti giuridici contemplati dalle presenti Condizioni Generali.

L'acquisto di una Carta Regalo comporta l'accettazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali (versione in vigore al momento dell'acquisto).

La Carta Regalo non include servizi di trasporto o di ricettività ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2302 e dell'articolo L.211-1 del Codice del Turismo francese.

Si invita il Cliente a leggere attentamente le Condizioni Generali, la cui previa accettazione è obbligatoria ai fini dell'acquisto di una Carta Regalo.

Si consiglia ai Clienti finali di salvare e stampare le Condizioni Generali mediante le normali funzioni del proprio browser e del proprio computer.

Per la prenotazione di un Trasporto sul Sito Web tramite la Carta Regalo si applicano le Condizioni Generali di vendita.

OE MANAGEMENT COMPANY e/o ARSENAL EXPRESS si riservano il diritto di modificare all'occorrenza le informazioni riportate sul Sito Web e sulle Condizioni Generali. In tale evenienza, la nuova versione delle Condizioni Generali sarà disponibile sul Sito Web con l'indicazione della data di entrata in vigore. Si consiglia ai Clienti finali di consultare regolarmente le Condizioni Generali per eventuali modifiche. In ogni caso, i Clienti finali saranno vincolati esclusivamente dalla versione delle Condizioni Generali in vigore alla data dell'acquisto.

3. PREZZO

La Carta Regalo è una carta regalo prepagata, digitale o fisica, il cui valore è compreso tra € 500 e € 10.000, tasse incluse. Sono disponibili solo multipli di € 500.

4. PROCEDURA D'ACQUISTO, PAGAMENTO E METODO DI CONSEGNA

La Carta Regalo può essere acquistata esclusivamente chiamando il Centro Prenotazioni presso il nostro Reservation Desk (UK: +442030244949 / STATI UNITI: +1833 661 30 80 / FRANCIA: +33187212940 e ITALIA: +39281480333).

Per acquistare una Carta Regalo, il Cliente deve indicare all'operatore del Centro Prenotazioni:

- l'importo prescelto
- il suo nome, cognome, indirizzo e-mail, paese di residenza
- il nome del Beneficiario
- l'indirizzo e-mail del Beneficiario
- l'indirizzo di residenza del Beneficiario

Le informazioni sopra elencate sono obbligatorie per acquistare una Carta Regalo. La mancata comunicazione di tali informazioni può comportare l'impossibilità per OE MANAGEMENT COMPANY di finalizzare l'acquisto di una Carta Regalo.

Dopo aver confermato i dettagli richiesti, il Cliente completerà il suo acquisto procedendo al pagamento.

I metodi di pagamento (carte, wallet, ecc.) disponibili sono Visa e Mastercard, American Express, JCB, Diners, China UnionPay, Post Finance, Bancontact, Sofort, iDeal, Przelewy24, PayPal, Alipay, WeChat. Questo elenco è soggetto a modifiche.

Per il pagamento, il Cliente può:

(1) comunicare i propri dati di pagamento fornendo direttamente all'operatore il numero della carta di credito, la relativa data di scadenza e il crittogramma visivo; oppure

(2) chiedere di ricevere via e-mail un link a una piattaforma di pagamento online dedicata.

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 dei partner di cui sopra 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 l'acquisto e il metodo di pagamento.

Una volta confermato il pagamento, l'acquisto di una Carta Regalo è considerato ultimato. OE MANAGEMENT COMPANY invierà la Carta Regalo acquistata all'indirizzo e-mail del Cliente o del Beneficiario indicato dal Cliente al momento della chiamata al Centro Prenotazioni. La Carta Regalo sarà inviata in formato elettronico, come file PDF con un ID unico. Il Cliente o il Beneficiario può richiedere l'invio di una copia cartacea della Carta Regalo. Allo stesso tempo, OE MANAGEMENT COMPANY trasmetterà al Beneficiario la versione aggiornata delle presenti Condizioni Generali in vigore.

Sarà inviata al Cliente una conferma dell'acquisto di una Carta Regalo all'indirizzo e-mail fornito al momento dell'acquisto. Allo stesso tempo, OE MANAGEMENT COMPANY trasmetterà all'Acquirente la versione aggiornata delle presenti Condizioni Generali in vigore.

Le Carte Regalo non sono rimborsabili e non possono essere scambiate con denaro contante, tranne nei casi previsti dalla legge.

5. RISCATTO DI UNA CARTA REGALO

La prenotazione di un Trasporto utilizzando una Carta Regalo deve essere effettuata esclusivamente tramite il Centro Prenotazioni.

Le Carte Regalo possono essere combinate con altre forme di pagamento, entro i limiti dei mezzi di pagamento accettati da OE MANAGEMENT COMPANY, per coprire totalmente o parzialmente l'importo della prenotazione.

È possibile utilizzare più Carte Regalo per persona e per prenotazione.

Se il valore della Carta Regalo supera il valore della prenotazione, il credito residuo scadrà e non potrà essere emesso come saldo per un ulteriore riscatto.

Il valore della Carta Regalo non può essere convertito in contanti e può essere riscattato solo per il pagamento anticipato del/i Trasporto/i. La Carta Regalo può essere riscattata per qualsiasi cabina e itinerario disponibile, oltre che per esperienze facoltative proposte a terra.

I voucher della Carta Regalo vengono riscattati per un Trasporto come mezzo di pagamento, indicando il numero ID riportato sulla Carta Regalo.

La Carta Regalo è una carta regalo prepagata, non una carta di credito, né una carta di debito; pertanto sarà disattivata dopo l'utilizzo di tutto il valore accreditato. Le Carte Regalo valide sono mezzi di pagamento idonei per i Trasporti, ma sono coperte dall'esclusione relativa alle reti limitate di cui alla Direttiva europea sui servizi di pagamento 2 ("PSD2").

Poiché la Carta Regalo non è un titolo personale del Beneficiario, può essere trasferita, ma non venduta. La Carta Regalo può essere riscattata solo da parte di una persona in possesso del relativo codice che sia la prima a riscattare la Carta Regalo fornendo il codice a OE MANAGEMENT COMPANY.

La Carta Regalo non può essere riscattata presso terzi, come ad esempio un'agenzia di viaggi o una prenotazione tramite OTA. La Carta Regalo non può essere riscattata per acquistare altre Carte Regalo.

Quando il Beneficiario utilizza la Carta Regalo, accetta le Condizioni Generali in vigore al momento dell'acquisto.

In caso di no-show del Beneficiario il primo giorno della sua prenotazione di un Trasporto ("no-show") pagata con la Carta Regalo, la prenotazione del Beneficiario sarà annullata integralmente.

Si informa il Beneficiario che in tal caso, OE MANAGEMENT COMPANY metterà in vendita la sua prenotazione e se la prenotazione non è annullabile / non modificabile / non rimborsabile, il Beneficiario non avrà diritto ad alcun rimborso o risarcimento.

6. VALIDITÀ DELLA CARTA REGALO

La Carta Regalo è valida fino a due (2) anni dalla data d'acquisto, fatte salve le disposizioni di tutela dei consumatori obbligatorie applicabili nel paese di residenza del Beneficiario. La data di scadenza è riportata sulla Carta Regalo. Il Trasporto per il quale il Beneficiario desidera utilizzare la Carta Regalo deve avvenire durante il periodo di validità della Carta Regalo.

Fermo restando il diritto del Cliente di annullare una Carta Regalo in conformità alle presenti Condizioni Generali, OE MANAGEMENT COMPANY e ARSENALE EXPRESS non rimborseranno in alcun caso al Cliente o al Beneficiario il valore monetario del saldo residuo della Carta Regalo in qualsiasi momento, sia che venga richiesto prima o dopo la scadenza della validità della Carta Regalo. Dopo la scadenza della Carta Regalo, né il Cliente né alcun Beneficiario avranno alcun diritto rispetto al saldo residuo della Carta Regalo.

7. RESPONSABILITÀ

OE MANAGEMENT COMPANY e ARSENALE EXPRESS sono responsabili ai sensi del presente contratto esclusivamente per la vendita di una Carta Regalo.

OE MANAGEMENT COMPANY e ARSENALE EXPRESS non si assumono alcun impegno rispetto alla data di inaugurazione del Treno LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS, al numero di Cabine che saranno disponibili, all'orario dei Trasporti, alla destinazione dei Trasporti o al prezzo dei Trasporti.

OE MANAGEMENT COMPANY e ARSENALE EXPRESS non potranno essere ritenute responsabili se, in particolare, il Beneficiario non è in grado di prenotare un Trasporto alle date e/o per la destinazione scelta.

Inoltre, OE MANAGEMENT COMPANY e ARSENALE EXPRESS non potranno essere ritenute responsabili nel caso in cui, per qualsiasi motivo, non venga mai inaugurato il Treno LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS e non venga mai aperta la prenotazione dei Trasporti. In questo caso, la Carta Regalo verrà rimborsata ai Clienti. Non sarà concesso alcun risarcimento ai Clienti.

Il rischio di smarrimento e il titolo della Carta Regalo vengono trasferiti al Cliente e al Beneficiario dal momento che OE MANAGEMENT COMPANY trasmette per via elettronica la Carta Regalo al Cliente o al

Beneficiario. OE MANAGEMENT COMPANY non sarà ritenuta responsabile se una Carta Regalo viene smarrita, rubata, distrutta o utilizzata senza l'autorizzazione del Cliente o del Beneficiario.

OE MANAGEMENT COMPANY avrà il diritto di addebitare un mezzo di pagamento alternativo se viene utilizzata una Carta Regalo ottenuta in modo fraudolento. Tutte le informazioni accessibili attraverso il presente Sito Web sono fornite così come sono. OE MANAGEMENT COMPANY non fornisce alcuna garanzia esplicita o implicita e non si assume alcuna responsabilità per l'utilizzo di tali informazioni. Il Cliente è l'unica persona responsabile dell'uso di tali informazioni. Il Cliente è anche esclusivamente responsabile del contenuto del messaggio e delle informazioni che redige per accompagnare la Carta Regalo e che sceglie di inviare a uno o più Beneficiari. Il Cliente si impegna a fornire esclusivamente i dettagli degli indirizzi e-mail dei destinatari terzi che ha ottenuto con mezzi leciti e in accordo con loro.

8. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Per qualsiasi domanda relativa alla Carta Regalo (ad esempio, richiesta di ulteriori informazioni), il Cliente dovrà contattare direttamente il Centro Prenotazioni.

Per qualsiasi commento e/o reclamo, il servizio clienti è disponibile:

telefonicamente, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 19:00 (ora di Parigi), al numero 0805 50 40 30 (servizio e chiamata gratuiti);

per posta, al seguente indirizzo: OE MANAGEMENT COMPANY Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux – France.

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, anche in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS, si riserva il diritto di intraprendere eventuali azioni nei confronti del Cliente in caso di comportamenti pregiudizievoli o riprovevoli (in particolare comportamenti sgradevoli, malevoli o ingiuriosi) nei confronti di OE MANAGEMENT COMPANY, di entità del Gruppo Accor o dei loro dipendenti o collaboratori.

9. DATI PERSONALI

9.1 Trattamento dei Dati Personali da parte di OE Management Company

Quando il Cliente chiama il Centro Prenotazioni per acquistare una Carta Regalo, OE Management Company raccoglie e tratta i suoi Dati Personali e i Dati Personali del Beneficiario, in qualità di titolare del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"). Le condizioni di trattamento dei Dati Personali sono descritte nell'Informativa sulla Privacy di OE Management Company. Accettando le presenti Condizioni Generali, il Cliente riconosce di aver letto e compreso la suddetta Informativa sulla Privacy.

9.2 Trattamento dei Dati Personali da parte di OE Management Company e ARSENALE EXPRESS in qualità di contitolari del trattamento

I Dati Personali del Beneficiario relativi ai Trasporti prenotati, alle sue preferenze, alla sua soddisfazione e, all'occorrenza, all'adesione al programma fedeltà sono condivisi tra OE Management Company e ARSENALE EXPRESS. Il trattamento di tali Dati Personali si basa sul legittimo interesse di ciascun contitolare del trattamento allo scopo di migliorare la qualità del servizio e l'esperienza del Beneficiario sul Treno. In tale contesto, i Dati Personali del Beneficiario sono trattati congiuntamente da OE Management Company e ARSENALE EXPRESS. Al fine di perseguire questo interesse legittimo, salvaguardando al contempo i diritti e le libertà del Beneficiario, uno specifico accordo di contitolarità descrive gli obblighi e le responsabilità di OE Management Company e ARSENALE EXPRESS. Il Beneficiario ha la facoltà di esercitare, in qualsiasi

momento, i suoi diritti (accesso, opposizione, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità e di impartire istruzioni sul trattamento dei Dati Personali dopo la sua morte) ed in particolare di opporsi alla condivisione dei suoi Dati Personali tra ARSENALE EXPRESS e OE Management Company, contattando il Responsabile della protezione dei dati di OE Management Company al seguente indirizzo e-mail: data.privacy@orient-express.com Il Cliente può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

9.3 Trattamento dei Dati Personali da parte di ARSENALE EXPRESS

Si informa inoltre il Beneficiario che i Dati Personali raccolti nell'ambito dei Trasporti saranno trasmessi ad ARSENALE EXPRESS S.p.A., la società che organizza e fornisce i Trasporti "La Dolce Vita Orient Express". ARSENALE EXPRESS tratterà i Dati Personali in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Beneficiari la migliore esperienza di Trasporto.

Alla luce di quanto precede, ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), ARSENALE EXPRESS fornisce al Beneficiario le informazioni in merito al trattamento dei suoi Dati Personali nell'ambito del Trasporto, accessibili cliccando sul seguente link: <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/fr/politique-de-confidentialite-orient-express/>

10. VARIE

L'inserimento nella banca dati e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali costituiscono un contratto elettronico tra le parti.

Le Condizioni Generali esprimono tutti gli obblighi delle parti. Non può essere inclusa alcun'altra condizione eventualmente comunicata dal Cliente e dal Beneficiario.

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.

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. Il Cliente non può cedere a terzi le Condizioni Generali, né i relativi diritti e obblighi, senza il previo consenso scritto di OE MANAGEMENT COMPANY.

Ai sensi dell'articolo L.223-1 del Codice del Consumo francese, i consumatori francesi 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: www.bloctel.gouv.fr. Ai sensi dell'Articolo 130.3-bis del D.Lgs. 196/2003 e della Legge italiana 5/2018, i consumatori italiani 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/>.

11. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le presenti Condizioni Generali sono disciplinate dalla legge francese, fatte salve le disposizioni di tutela obbligatorie eventualmente applicabili nel paese di residenza del consumatore. OE MANAGEMENT COMPANY informa il Cliente 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 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.

Ulteriori informazioni su come contattare il Médiateur Tourisme et Voyage ed i rispettivi 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.

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 informa inoltre il Cliente dell'esistenza di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online ("ODR") 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 all'accordo dinanzi al tribunale del luogo in cui risiede o ha abitualmente domicilio.

* * *
- -