

## Versione del 17 dicembre 2024

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

### CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

#### LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS

ARSENALE EXPRESS S.p.A. (di seguito "ARSENALE EXPRESS") è una società di diritto italiano, con sede legale in Via Giovanni Amendola n. 46, 00185 Roma (Italia), iscritta al Registro delle Imprese di Roma con il numero RM-1630029, con codice fiscale e partita IVA 16033011004 (ARSENALE EXPRESS). [Telefono: +39 065140003, e-mail: [info@arsenalegroup.com](mailto:info@arsenalegroup.com)]

ARSENALE EXPRESS è un operatore che propone e gestisce Trasporti all-inclusive su Treni con carrozze di lusso in Italia con la denominazione "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS", realizzati in collaborazione con O.E MANAGEMENT COMPANY, per quanto riguarda la gestione delle prenotazioni e l'acquisto dei biglietti.

#### 1 DEFINIZIONI

**ARSENALE EXPRESS:** organizzatore e fornitore dei Trasporti "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS", proprietario del Treno (cfr. definizione fornita di seguito) e, pertanto, responsabile dell'esecuzione del **Contratto di Trasporto:** il contratto di trasporto, insieme ad eventuali ulteriori condizioni particolari, e il rapporto contrattuale disciplinati dalle presenti CGT.

**Contratti per l'esecuzione del Trasporto:** accordi per l'esecuzione del Trasporto, comprese le CGV (cfr. definizione fornita di seguito) e, all'occorrenza, le condizioni speciali e/o le eventuali condizioni particolari aggiuntive.

**Esperienze:** esperienze organizzate da ARSENALE EXPRESS e disciplinate dalle rispettive condizioni generali di vendita disponibili al seguente link <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions/>.

**GCV:** Qualora siano applicabili, le condizioni generali di vendita disponibili al seguente link: <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-sale/>

**CGT:** le presenti condizioni generali di trasporto.

**Servizi Inclusi:** indica i servizi proposti a bordo, tra cui la sistemazione in cabina e la ristorazione.

**O.E MANAGEMENT COMPANY:** distributore dei Trasporti "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS" in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS e fornitore dei servizi di prenotazione e assistenza al Cliente.

**Operatori:** indica i proprietari e gli operatori dei velieri, degli hotel e dei treni con servizio alberghiero gestiti con i marchi Orient Express.

**Passeggero/i:** il/i cliente/i che effettua/no la prenotazione e stipula/no il Contratto di Trasporto, e tutte le persone indicate nella prenotazione che si presume abbiano letto le informazioni precontrattuali e le condizioni dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto, comprese le CGV.

**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 o Trasporto/i La Dolce Vita:** il trasporto di lusso su rotaia comprendente i Servizi Inclusi, che sarà realizzato da O.E MANAGEMENT COMPANY per quanto riguarda la gestione delle prenotazioni e l'acquisto dei biglietti, eseguito da ARSENALE EXPRESS nell'ambito del progetto "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS".

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

## **2 PREMESSA**

Lo scopo delle presenti CGT è definire i termini e le condizioni per la realizzazione del Trasporto previsto, ideato, realizzato e fornito da ARSENALE EXPRESS, che sarà venduto in particolare da O.E MANAGEMENT COMPANY in conformità alle CGV tramite il Sito Web e il centro prenotazioni gestito da O.E MANAGEMENT COMPANY.

Il Passeggero dichiara di agire per motivi personali o nell'ambito della sua attività commerciale e/o professionale e di disporre della piena capacità per impegnarsi in tutti gli atti giuridici contemplati dalle presenti CGT e, in generale, dai Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

La firma del Contratto di Trasporto comporta l'accettazione da parte del Passeggero delle CGV che sono parte integrante del Contratto di Trasporto.

Si invita pertanto il Passeggero a leggere attentamente le CGT unitamente alle CGV, la cui previa accettazione è obbligatoria ai fini dell'esecuzione del Trasporto La Dolce Vita. Si consiglia ai Passeggeri di salvare e stampare le presenti CGT e le CGV mediante le normali funzioni del proprio browser e del proprio computer.

ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di apportare modifiche alle presenti CGT. In tale evenienza, la nuova versione delle informazioni e delle presenti CGT sarà disponibile sul Sito Web con l'indicazione della data di entrata in vigore. Si consiglia ai Passeggeri di consultare le CGT per eventuali modifiche. In qualsiasi caso, il Passeggero sarà vincolato esclusivamente dalla versione delle CGT in vigore alla data di prenotazione del Trasporto La Dolce Vita.

## **3 INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI**

Occorre tenere presente che il rapporto contrattuale relativo al Trasporto si instaurerà direttamente con ARSENALE EXPRESS e di conseguenza, fatta eccezione per gli obblighi derivanti dalle CGV, O.E MANAGEMENT COMPANY non è parte contraente del Trasporto.

Prima della firma del Contratto di Trasporto, compreso durante la procedura di prenotazione, il Passeggero sarà messo al corrente delle informazioni elencate nel Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, ove applicabile, e nelle presenti CGT, che comprendono, in particolare, le condizioni per l'uso, l'annullamento, il trasferimento e la modifica del servizio di Trasporto.

Il Trasporto La Dolce Vita è disciplinato dalle normative nazionali applicabili ai servizi di trasporto passeggeri da parte di operatori privati, nonché dalle misure adottate dall'autorità di regolamentazione dei trasporti competente.

Il Trasporto La Dolce Vita non potrà in alcun caso essere considerato un servizio di trasporto pubblico locale o un servizio di linea. Di conseguenza, poiché la legge non impone alcun obbligo di stipulare un contratto e non è applicabile l'Articolo 1679 del Codice civile italiano, ARSENALE EXPRESS può, a sua esclusiva discrezione, negare l'accesso a bordo alle persone che non rispettino i codici di ammissibilità a bordo, disponibili al pubblico sul Sito Web.

In particolare, ARSENALE EXPRESS può negare l'accesso a bordo alle persone che:

- (a) non siano in regola con le formalità di polizia, sicurezza, doganali e sanitarie richieste per il viaggio, come passaporto, carta d'identità o altro documento di riconoscimento, permesso di soggiorno, autorizzazione del rappresentante legale (in caso di minorenni), visto, certificato medico, libretto di vaccinazione;
- (b) si trovino nelle condizioni di cui all'Articolo 5.5 delle presenti CGT e non abbiano rispettato le condizioni ivi stabilite.

## **4 SERVIZI**

### **4.1 Il Trasporto**

Il Trasporto (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 a bordo del Treno, come da Servizio Incluso descritto di seguito;
- (c) servizio di ristorazione completo comprensivo di bevande, come da Servizio Incluso descritto di seguito, ad eccezione dei piatti *à la carte* / articoli a pagamento;
- (d) a titolo meramente informativo, le soste del Treno nelle città previste.

Il Trasporto potrebbe inoltre includere le esperienze descritte sul Sito Web.

I Servizi Inclusi, 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 Trasporto. Pertanto, i Servizi Inclusi non devono essere considerati servizi separati e indipendenti in quanto strettamente strumentali e accessori al servizio di trasporto venduto al Cliente. Dal momento che il Trasporto è un viaggio in treno con sistemazione in cabina, la durata del Trasporto 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 Trasporto durante una delle soste del Treno. In tal caso, alla luce della natura del Trasporto, nonché degli impegni e dei costi materiali e organizzativi richiesti dallo stesso, verrà trattenuto l'intero prezzo del Trasporto, senza che il Cliente possa ottenere alcun rimborso relativamente alla parte del Trasporto non fruita.

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

Il Trasporto si intende "per cabina". Al momento della prenotazione, il Cliente dovrà assegnare i passeggeri alla/e relativa/e cabina/e. Un Cliente registrato individualmente sul Contratto e/o su una cabina sarà alloggiato in una cabina a tariffa singola.

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 annullamento, orario del check-in, condizioni tariffarie per i membri, ecc.) sono presentati durante la procedura di prenotazione.

Il Cliente può fare una richiesta speciale o esprimere un'esigenza particolare ad O.E Management Company in merito al proprio soggiorno, almeno trenta (30) giorni prima della partenza. La richiesta sarà esaminata caso per caso e sarà soggetta a conferma mediante accettazione scritta da parte di O.E Management Company, in base alle proprie risorse.

Il Cliente è tenuto a comunicare ad O.E Management Company (almeno 30 giorni prima della partenza) eventuali esigenze dietetiche particolari (diverse dalle allergie alimentari di cui all'Articolo 5.5), in modo da poterne tenere conto per quanto possibile durante il Trasporto. Si informa il Cliente che, in particolare a causa dei vincoli del Trasporto, non sarà sempre possibile proporre un pasto alternativo e in nessun caso ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company potranno essere ritenute responsabili delle conseguenze derivanti dal mancato rispetto di particolari esigenze dietetiche.

#### **4.2 Servizi Inclusi**

A bordo del Treno, ARSENALE EXPRESS propone servizi di ristorazione, posti a sedere e vagoni letto o cabine con cuccette.

Il biglietto per il Trasporto conferisce ai Clienti il diritto di salire a bordo del Treno e di usufruire dei Servizi Inclusi, che comprendono la sistemazione in cabina per il pernottamento ed il servizio ristorazione comprensivo di bevande a bordo del Treno.

Tutte le condizioni applicabili al Trasporto sono anche applicabili ai Servizi Inclusi.

Per fruire dei Servizi Inclusi, i Clienti dovranno essere in possesso di un biglietto di Trasporto valido e di un

documento d'identità non scaduto da presentare a bordo del Treno.

È severamente vietato fumare nelle cabine assegnate ai Passeggeri per il pernottamento, nonché in tutti gli altri spazi del Treno.

Durante l'uso dei Servizi Inclusi, i Clienti si impegnano a non disturbare gli altri passeggeri ed a comportarsi in modo adeguato, in conformità al regolamento del Trasporto e del Treno.

Il servizio di ristorazione comprensivo di bevande compreso nei Servizi Inclusi sarà fornito in spazi dedicati del Treno, con modalità diverse a seconda degli itinerari selezionati e agli orari previsti. I Clienti in possesso di un biglietto di Trasporto possono accedere alle aree di ristorazione dedicate del Treno per consumarvi pasti e bevande.

Nelle aree del Treno dedicate alla ristorazione ed al consumo di bevande non sono ammessi bagagli e oggetti ingombranti.

### **4.3 Servizi specifici e aggiuntivi**

Tutti i servizi futuri acquistati durante il Trasporto, non compresi nel prezzo di quest'ultimo, sono oggetto di un contratto a parte, distinto dal Trasporto venduto a un importo forfettario. Tali servizi aggiuntivi non sono pertanto soggetti alle disposizioni normative applicabili al Trasporto. 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 Trasporto.

## **5 CONDIZIONI DI TRASPORTO**

### **5.1 Titoli di viaggio**

A prescindere da quanto disposto dall'Articolo 3 delle presenti CGT, il Passeggero deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido prima di salire a bordo del Treno. Il titolo di viaggio deve essere emesso in conformità alle CGV di cui si prende visione e che sono firmate contemporaneamente alle presenti CGT. I titoli di viaggio sono validi per le date e per un utilizzo esclusivamente tra i punti di partenza e destinazione (o sosta, cfr. paragrafo 5.3 di seguito) indicati nel titolo di viaggio e solo per l'itinerario o gli itinerari indicati in quest'ultimo.

I titoli di viaggio rimangono di proprietà di ARSENALE EXPRESS e qualora il Passeggero non rispetti, anche solo parzialmente, le CGT e le CGV, il titolo di viaggio può essere ritirato o invalidato da noi o dal personale di bordo o dai fornitori o agenti e, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, il Passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso.

### **5.2 Imbarco, sbarco o cambiamento di Treno**

I Passeggeri che salgono, scendono o cambiano Treno durante il Trasporto dovranno assicurarsi di:

- (i) salire a bordo del Treno giusto;
- (ii) all'occorrenza, viaggiare nella parte assegnata del Treno;
- (iii) scendere dal Treno alla destinazione corretta, compresa qualsiasi destinazione in cui sia necessario cambiare tipo di Trasporto;
- (iv) conservare sempre i propri oggetti di valore (ad eccezione dei bagagli che sono stati registrati presso il personale di bordo);
- (v) effettuare il check-in in conformità alle raccomandazioni del personale di bordo e/o dei fornitori del Trasporto ed essere pronti a salire sul Treno (dopo aver caricato tutti i bagagli da depositare presso il personale) all'ora indicata sul documento di viaggio (o prima);
- (vi) scendere dal Treno immediatamente dopo l'arrivo a destinazione e (se applicabile) recuperare tutti i bagagli. Se il Passeggero ha bisogno di assistenza per salire sul / scendere dal Treno, deve comunicarlo almeno 30 giorni prima della partenza, affinché possano essere adottate tutte le disposizioni necessarie (cfr. anche paragrafo 5.5 di seguito).

Il Treno non ritarderà la partenza e non sarà intrapresa alcuna azione in caso di ritardo nell'imbarco; inoltre, non sarà assunta alcuna responsabilità per eventuali perdite o ritardi durante il Trasporto dovuti

all'inosservanza di uno dei punti (i - vi) di cui sopra. Se il Passeggero perde il Treno o se gli viene rifiutato l'imbarco, sarà considerato come se avesse annullato il Trasporto senza preavviso (con l'eventuale applicazione dei costi di annullamento - cfr. CGV). In tal caso, il Passeggero sarà contattato per recuperare i suoi bagagli.

### **5.3 Soste**

Qualora il Passeggero dovesse interrompere il Trasporto al di fuori dei casi consentiti, alla luce del disagio causato, che è incompatibile con un Trasporto di carattere lussuoso ed esclusivo, e del conseguente notevole impatto negativo sull'esperienza di Trasporto degli altri Passeggeri e sulla reputazione di ARSENALE EXPRESS ai loro occhi, non avrà diritto alla prosecuzione del Trasporto o a un rimborso o ad alcun altro risarcimento. Fatti salvi casi eccezionali, ad ogni fermata programmata del Treno, tutti i Passeggeri sono tenuti a scendere dal Treno e a ritornare a bordo all'ora della partenza prevista. A scanso di equivoci, fatti salvi casi eccezionali, nessun Passeggero è autorizzato a rimanere sul Treno durante le soste previste.

### **5.4 Esigenze dietetiche particolari**

Il Passeggero dovrà comunicare eventuali esigenze dietetiche e/o alimentari al più tardi 30 giorni prima della partenza.

### **5.5 Disabilità, allergie e condizioni medico-sanitarie**

Al momento della prenotazione, per garantire un livello di servizio adeguato a un'esperienza lussuosa ed esclusiva su un Treno come quella offerta dal Trasporto, il Passeggero dovrà comunicare una particolare condizione medica che potrebbe richiedere un trattamento o assistenza a bordo (tra cui, a titolo esemplificativo, assistenza per l'uso dei servizi igienici, assistenza per salire e scendere dalla cuccetta, somministrazione di farmaci mediante iniezione diversa dai casi di diabete ben gestito), allergie, comprese le allergie alimentari, disabilità o problemi di mobilità ridotta/diminuzione sensoriale che potrebbero risultare incompatibili con il trasporto ferroviario e/o il Trasporto, fornendo tutti i dettagli delle persone interessate.

Entro 5 giorni lavorativi dal completamento della prenotazione, il Passeggero che ha comunicato una delle circostanze di cui sopra sarà contattato dal servizio clienti, 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 Trasporto, nonostante la sussistenza delle circostanze comunicate. Fatto salvo quanto sopra, qualora la disabilità del Passeggero e le sue particolari condizioni medico-sanitarie gli consentano di viaggiare a bordo del Treno solo con un accompagnatore che lo assista, il Passeggero può procedere alla prenotazione solo prenotando contemporaneamente anche per il Passeggero supplementare che dovrà fornirgli assistenza per l'intera durata del Trasporto.

Il personale del Trasporto La Dolce Vita non è in grado di fornire assistenza ai Passeggeri con disabilità e una particolare condizione medica.

Qualora l'idoneità del Passeggero a viaggiare sul Treno possa essere messa in dubbio per via di una patologia, un intervento chirurgico, un infortunio, una terapia recente o una particolare condizione medica che potrebbe richiedere un trattamento o un'assistenza a bordo, il Passeggero deve (i) fornire un certificato aggiornato del suo medico entro e non oltre 5 giorni prima della partenza, che attesti la sua idoneità al viaggio ed (ii) essere accompagnato da un altro Passeggero in grado di fornirgli tutta l'assistenza adeguata di cui potrebbe aver bisogno. ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco e il trasporto al Passeggero (senza che venga corrisposto alcun rimborso o risarcimento) qualora (a) tale condizione si verifichi o venga comunicata meno di 5 giorni prima della partenza, (b) il Passeggero non abbia fornito l'apposito certificato entro il termine sopra indicato, e/o (c) il Passeggero non sia accompagnato da una persona idonea, e/o non ci sia disponibilità per la sistemazione dell'accompagnatore.

A causa dello spazio limitato e dei vincoli operativi che impediscono il mantenimento di un ambiente completamente privo di allergeni e del rischio intrinseco di contaminazione incrociata degli alimenti a bordo,

ARSENALE EXPRESS non è in grado di confermare le prenotazioni dei Clienti con allergie alimentari. In nessun caso, ARSENALE EXPRESS potrà essere ritenuta responsabile di eventuali reazioni allergiche dovute a contaminazioni incrociate o alla presenza di allergeni a bordo.

Il personale del Trasporto La Dolce Vita non è in grado di fornire assistenza ai Passeggeri con disabilità e una particolare condizione medica.

## **5.6 Requisiti in termini di passaporto, visto, immigrazione e formalità sanitarie**

A prescindere da quanto disposto dall'Articolo 3 delle presenti CGT, al momento della partenza, il Passeggero deve rispettare i requisiti in termini di passaporto, visto, sanitari (compresi i requisiti in materia di vaccinazione e certificati di vaccinazione) e di immigrazione applicabili all'itinerario scelto. Cfr. CGV per maggiori dettagli su questo argomento.

## **5.7 Comportamento**

Tutti i Passeggeri sono tenuti a vestirsi in modo adeguato, a comportarsi in modo accettabile e a non recare disturbo agli altri Passeggeri, assumendo in ogni caso una condotta adeguata al carattere lussuoso ed esclusivo del Trasporto. Qualora il comportamento del Passeggero (o uno degli oggetti trasportati da quest'ultimo) provochi o possa provocare disagio, pericolo o fastidio agli altri Passeggeri o a terzi, o danni al Treno o al personale di bordo, o possa provocare un ritardo o una deviazione del Trasporto La Dolce Vita, o la violazione di una legge o regolamento applicabile, la società può immediatamente rescindere i Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

Nell'eventualità di tale rescissione, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, ARSENALE EXPRESS può rifiutare l'imbarco o richiedere al Passeggero di abbandonare il Treno o altro Servizio alla prima stazione disponibile, senza alcun rimborso degli importi pagati.

ARSENALE EXPRESS non è responsabile del pagamento di eventuali spese o costi legati alla rescissione dei Contratti. Tuttavia, il Passeggero può essere ritenuto responsabile per eventuali perdite o danni causati dalle sue azioni. Il pagamento di tali perdite o danni deve essere effettuato direttamente ad ARSENALE EXPRESS o al relativo fornitore. Il mancato pagamento comporterà la responsabilità del Passeggero anche per:

- (i) i costi relativi ad eventuali danni o infortuni al personale, agli oggetti, ai dipendenti o agli agenti di ARSENALE EXPRESS;
- (ii) le richieste di risarcimento, comprese le spese legali, avanzate nei confronti di ARSENALE EXPRESS a causa delle azioni del Passeggero, nonché tutti i costi sostenuti da ARSENALE EXPRESS per avanzare e/o contestare tali richieste di risarcimento.

ARSENALE EXPRESS e/o O.E MANAGEMENT COMPANY non possono essere ritenute responsabili delle azioni o del comportamento di altri Passeggeri o di terzi con cui ARSENALE EXPRESS e/o O.E MANAGEMENT COMPANY non hanno alcun accordo.

## **5.8 Bagagli**

Salvo diversamente concordato in anticipo, la franchigia bagagli per passeggero è la seguente:

Ogni Passeggero potrà portare con sé due bagagli, uno da trasportare in cabina e l'altro da riporre nel deposito bagagli presso la stazione di Roma Ostiense.

Si informa il Passeggero che possono essere ammessi ulteriori bagagli aggiuntivi da depositare in una zona specifica della stazione di partenza, a disposizione di ARSENALE EXPRESS, solo se ne ha fatto richiesta ad ARSENALE EXPRESS entro 3 giorni prima della data di partenza del Trasporto.

I bagagli devono essere adeguatamente etichettati e contenere i seguenti dati del Passeggero: nome, indirizzo di destinazione e numero di cabina.

I bagagli non devono contenere oggetti pericolosi o illegali, che possano arrecare danno o infastidire gli altri Passeggeri, o che siano comunque inadatti.

I bagagli depositati presso ARSENALE EXPRESS non devono contenere (e ARSENALE EXPRESS declina ogni responsabilità per) articoli fragili o deperibili, contanti, gioielli, metalli preziosi o altri oggetti di valore (tra cui, a titolo esemplificativo, titoli al portatore, documenti commerciali, segreti commerciali o campioni).

ARSENALE EXPRESS accetterà il trasporto dei bagagli in conformità a tutte le leggi, i regolamenti e le condizioni di trasporto applicabili. Il Passeggero è responsabile della supervisione dei bagagli non depositati. Il personale di bordo può ispezionare i bagagli al fine di verificarne la conformità alle presenti CGT. Il Passeggero è tenuto a rispettare pienamente e tempestivamente le istruzioni, relative ai suoi bagagli, impartite dal personale di bordo o dalle autorità di sicurezza.

- ARSENALE EXPRESS può rifiutare il trasporto ai Passeggeri con bagagli non conformi alle presenti CGT senza che abbiano diritto ad alcun rimborso.  
ARSENALE EXPRESS non sarà tenuta a:
  - (i) verificare che una persona che chieda un bagaglio sia l'effettivo proprietario di tale bagaglio o abbia comunque il diritto di prenderlo in consegna;
  - (ii) verificare che il bagaglio sia conforme alle presenti CGT;
  - (iii) consegnare un bagaglio a una persona, a meno che la persona che ne faccia richiesta non sia in grado di dimostrare in modo soddisfacente di avere il diritto di prenderlo in consegna;
  - (iv) depositare i bagagli non ritirati tempestivamente su richiesta.
- ARSENALE EXPRESS può distruggere, vendere, smaltire in altro modo o addebitare il costo del deposito dei bagagli non ritirati al termine del Trasporto.  
Qualora i bagagli venissero smarriti o danneggiati, il Passeggero deve informare immediatamente ARSENALE EXPRESS. ARSENALE EXPRESS non sarà ritenuta responsabile di eventuali danni ai bagagli verificatisi dopo il loro ritiro da parte del Passeggero e/o dopo la fine del Trasporto.

I facchini delle stazioni ferroviarie non sono dipendenti di ARSENALE EXPRESS e di conseguenza il Passeggero che utilizza i loro servizi lo fa a proprio rischio e pericolo. I carrelli e le altre attrezzature disponibili all'uso da parte dei Passeggeri nelle stazioni ferroviarie e nei porti non sono di proprietà di ARSENALE EXPRESS e di conseguenza il Passeggero che usa tali attrezzature lo fa a proprio rischio e pericolo.

### **5.9 Cabine (Suite, Deluxe e Suite La Dolce Vita)**

ARSENALE EXPRESS ha il diritto di assegnare le cabine e le cuccette a sua esclusiva discrezione e in conformità alle presenti CGT, nonché di modificare le prenotazioni e assegnare ai Passeggeri le cabine e/o le cuccette in conformità alla classe della sistemazione prenotata.

### **5.10 Sicurezza a bordo**

Su richiesta del personale di bordo o dei fornitori, il Passeggero dovrà esibire il titolo di viaggio a bordo del Treno e in stazione, ai punti di controllo e/o durante le attività di controllo, comprese le attività di prevenzione e/o filtraggio per motivi di sicurezza e le politiche antifrode, nonché, ove necessario, un documento di identità valido.

Durante le operazioni di controllo, ogni membro del personale di bordo è un pubblico ufficiale e si applicano le norme stabilite dal D.P.R. n. 753 dell'11 luglio 1980 recante "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto".

## **6 OBBLIGHI DEI PASSEGGERI**

Il Passeggero è tenuto al rispetto dei requisiti e delle regole stabiliti dalle leggi e dai regolamenti in materia di Trasporto ferroviario.

In particolare, il Passeggero è tenuto a rispettare le disposizioni del D.P.R. n. 753 dell'11 luglio 1980 recante "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto".

Il Passeggero dovrà assicurarsi di:

- (i) viaggiare nella parte assegnata del Treno;
- (ii) scendere dal Treno alla destinazione corretta;

- (iii) conservare sempre i propri oggetti di valore (ad eccezione dei bagagli che sono stati registrati presso il personale di bordo);
- (iv) effettuare il check-in in conformità alle raccomandazioni del personale di bordo e/o dei fornitori del Trasporto ed essere pronto a salire sul Treno all'ora indicata sul documento di viaggio (o prima).

Se il Passeggero ha bisogno di assistenza per salire sul / scendere dal Treno, deve comunicarcelo al momento della prenotazione; qualora le informazioni non fossero disponibili al momento della prenotazione, dovrà fornircelo almeno 30 giorni prima della partenza, al fine di prendere tutte le disposizioni necessarie. Il Treno non ritarderà la partenza per consentire imbarchi tardivi e non sarà assunta alcuna responsabilità per eventuali perdite o ritardi durante il Trasporto dovuti all'inosservanza di uno dei punti (i - iv) di cui sopra.

Fatto salvo quanto sopra, nelle stazioni il Passeggero dovrà:

- (i) esibire il titolo di viaggio e, ove necessario, il proprio documento d'identità al personale di ARSENALE EXPRESS che ne faccia richiesta;
- (ii) attenersi alle istruzioni fornite dal personale di ARSENALE EXPRESS, dallo station manager e dal gestore dell'infrastruttura;
- (iii) osservare i regolamenti doganali, di qualsiasi altra autorità amministrativa e i regolamenti relativi all'utilizzo degli impianti e dei servizi ferroviari;
- (iv) rispettare tutte le condizioni specifiche di accesso al Treno, compreso il divieto di oltrepassare le linee gialle sui binari;
- (v) rispettare il divieto di fumare;
- (vi) adottare le precauzioni necessarie e prestare la massima attenzione per l'incolumità propria, delle persone, degli animali e degli oggetti sotto la sua custodia.

Sul Treno (o altro veicolo incluso nel Trasporto o altro servizio), il Passeggero dovrà:

- (a) attenersi alle istruzioni fornite dal personale di bordo di ARSENALE EXPRESS;
- (b) rispettare le norme di sicurezza quando sale e scende dai Treni (o servizi sostitutivi);
- (c) esibire il titolo di viaggio e, ove necessario, il proprio documento d'identità al personale di bordo che ne faccia richiesta;
- (d) non salire o scendere a fermate non previste dall'itinerario del Trasporto;
- (e) occupare i posti assegnati in base al servizio/classe (Suite, Deluxe e Suite La Dolce Vita) acquistato/a;
- (f) non sostare nei vestiboli, nei passaggi intercomunicanti tra le carrozze, sui predellini per la salita e la discesa dei Passeggeri, nelle toilette;
- (g) non accedere alle aree "riservate al personale di bordo";
- (h) non azionare allarmi o dispositivi di emergenza al di fuori dei casi di effettiva necessità;
- (i) non danneggiare, deteriorare o sporcare le carrozze e gli ambienti del Treno, né i relativi arredi e accessori;
- (l) rispettare il divieto di fumare, compreso il divieto di utilizzare sigarette elettroniche;
- (m) non utilizzare i servizi igienici non a circuito chiuso durante le fermate del Treno nelle stazioni;
- (n) in generale, adottare tutte le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza e l'incolumità propria, delle persone, degli animali e degli oggetti sotto la sua custodia.

Il Passeggero dovrà badare alla custodia dei propri bagagli, collocandoli negli appositi spazi, assicurandosi che non arrechino intralcio e/o danni a persone o cose.

ARSENALE EXPRESS non sarà ritenuta responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle regole di cui sopra, né in caso di furto dei bagagli.

## **7 MINORENNI**

Le Persone di età inferiore ai 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 rappresentanti legali del minorenni devono disporre dell'autorizzazione del rappresentante legale del minorenni in conformità alle normative vigenti.

Le Persone di età inferiore ai sedici (16) anni devono essere accompagnate 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 Passeggeri.

## **9 CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E TRASFERIMENTO**

Le condizioni di annullamento, modifica e trasferimento del Trasporto sono riportate sulle CGV.

## **10 RESPONSABILITÀ**

### **10.1 Regime di responsabilità**

ARSENALE EXPRESS sarà responsabile della prestazione dei servizi forniti nell'ambito dell'esecuzione del Contratto di Trasporto, 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, ARSENALE EXPRESS può essere esonerata in tutto o in parte dalla sua responsabilità qualora possa dimostrare che il danno è imputabile al Passeggero o a terzi non coinvolti nella fornitura dei servizi di viaggio inclusi nel Contratto di Trasporto, o a circostanze eccezionali e inevitabili.

Nella misura in cui le convenzioni internazionali circoscrivono le condizioni alle quali è dovuto il risarcimento, gli stessi limiti si applicano all'organizzatore o al rivenditore.

In particolare, il Passeggero deve essere consapevole del fatto che le norme internazionali applicabili al trasporto ferroviario di Passeggeri possono limitare o escludere la responsabilità di ARSENALE EXPRESS in caso di ritardo e di perdita o danneggiamento dei bagagli.

Le eventuali somme ricevute dal Passeggero, in particolare a titolo di rimborso, saranno detratte dalle altre somme da pagare a titolo di risarcimento.

ARSENALE EXPRESS non sarà responsabile di eventuali danni, perdite o spese non preventivabili al momento della prenotazione del Trasporto. A scanso di equivoci, ARSENALE EXPRESS non sarà ritenuta responsabile dei ritardi dovuti a problemi dell'infrastruttura ferroviaria e delle conseguenti modifiche/annullamenti/impossibilità di usufruire integralmente o parzialmente del Trasporto o delle Esperienze eventualmente previste o di qualsiasi altra esperienza o tipo di evento, né dei danni derivanti da ritardi alla fine del Trasporto.

Queste limitazioni non si applicano agli infortuni o ai danni causati intenzionalmente o per grave negligenza.

### **10.2 Inadempienza parziale**

Il Passeggero è tenuto ad informare ARSENALE EXPRESS e/o i fornitori e/o il personale di bordo, il prima possibile in considerazione delle circostanze del caso, di eventuali inadempienze riscontrate durante il Trasporto, in modo da potervi porre rimedio tempestivamente.

Qualora uno degli elementi che compongono il Trasporto non venisse eseguito in conformità al Contratto di Trasporto, ARSENALE EXPRESS dovrà 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 viaggiatore può richiedere uno sconto e, in caso di danno distinto, un risarcimento ai sensi delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Qualora non venisse posto rimedio all'inadempienza entro un periodo di tempo ragionevole, il Passeggero può rimediare da solo all'inadempienza e chiedere il rimborso delle spese necessarie.

### **10.3 Responsabilità di O.E MANAGEMENT COMPANY**

Si prega di consultare le CGV per le disposizioni applicabili alla responsabilità di O.E MANAGEMENT COMPANY in relazione all'adempimento dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

### **11 SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI**

Per qualsiasi questione che riguardi quanto previsto dal presente Contratto di Trasporto, il Passeggero può contattare il Centro Prenotazioni gestito da O.E MANAGEMENT COMPANY ([reservations@orient-express.com](mailto:reservations@orient-express.com)).

In caso di malattia o di esigenze particolari durante il Trasporto, il Passeggero dovrà contattare il seguente numero di telefono gestito da ARSENALE EXPRESS [+39 065140544].

### **12 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

#### **12.1 Trattamento dei Dati Personali da parte di O.E Management Company\_**

Quando il Passeggero accede al Sito Web o chiama il Centro Prenotazioni, O.E Management Company raccoglie e tratta i suoi Dati Personali, 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 O.E Management Company. Accettando le CGV, il Passeggero riconosce di aver letto e compreso la suddetta Informativa sulla Privacy.

#### **12.2 Trattamento dei Dati Personali da parte di O.E Management Company e degli Operatori in qualità di contitolari del trattamento**

I Dati Personali del Passeggero relativi al Trasporto, alle sue preferenze, alla sua soddisfazione e, all'occorrenza, all'adesione al programma fedeltà sono condivisi tra O.E Management Company e gli Operatori. 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 Passeggero sui velieri, hotel e treni con servizio alberghiero di cui sopra. In tale contesto, i Dati Personali del Passeggero sono trattati congiuntamente da O.E Management Company ed i suddetti Operatori. Al fine di perseguire questo interesse legittimo, salvaguardando al contempo i diritti e le libertà del Passeggero, uno specifico accordo di contitolarità descrive gli obblighi e le responsabilità di O.E Management Company ed i suddetti Operatori. Il Passeggero 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 gli Operatori e O.E Management Company, contattando il Responsabile della protezione dei dati di O.E Management Company al seguente indirizzo e-mail: [data.privacy@orient-express.com](mailto:data.privacy@orient-express.com) Il Passeggero può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

#### **12.3 Trattamento dei Dati Personali da parte di ARSENALE EXPRESS**

Si informa inoltre il Passeggero che i Dati Personali raccolti nell'ambito del Trasporto saranno trasmessi ad ARSENALE EXPRESS S.p.A., la società che organizza e fornisce il Trasporto "La Dolce Vita Orient Express". ARSENALE EXPRESS tratterà i Dati Personali in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Passeggeri 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 Passeggero le informazioni in merito al trattamento dei suoi Dati Personali nell'ambito del Trasporto, accessibili cliccando sul seguente link: [https://www.arsenaleexpress.com/booking\\_privacy\\_policy\\_IT.pdf](https://www.arsenaleexpress.com/booking_privacy_policy_IT.pdf)

### **13 VARIE**

L'inserimento nella banca dati e l'accettazione del presente Contratto di Trasporto e delle CGV costituiscono un contratto elettronico tra le parti, che vale come prova della prenotazione del Trasporto e del fatto che gli importi dovuti per l'esecuzione della prenotazione sono esigibili.

Qualora una o più clausole delle CGT 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 CGT 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 Passeggero riconosce e accetta che ARSENALE EXPRESS possa cedere a terzi le presenti CGT e tutti i diritti e gli obblighi che ne derivano senza il previo consenso scritto del Passeggero.

#### **14 LEGGE APPLICABILE**

Il Contratto di Trasporto è disciplinato dalle leggi francesi.

\* \_ \* \_ \*