

**Versione del 17 dicembre 2024**

Condizioni Generali di Vendita per “LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS” applicabili a tutte le prenotazioni individuali (meno di 8 cabine) effettuate a decorrere da questa data, fino a nuova comunicazione.

**CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PER PRENOTAZIONI  
INDIVIDUALI EFFETTUATE DA PROFESSIONISTI**

**La Dolce Vita Orient Express**

O.E 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 "**O.E Management Company**").

O.E Management Company è iscritta al registro “ATOOUT FRANCE” degli agenti di viaggio e altri operatori turistici con il numero IM09224007. Il suo garante è GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, con sede in 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre, FRANCE.

O.E 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, in particolare, di prenotare e acquistare i viaggi “La Dolce Vita Orient Express” forniti da ARSENALE EXPRESS in conformità alle Condizioni Generali di Trasporto, disponibili sul Sito Web, che costituiscono la parte contrattuale principale del Viaggio (cfr. definizione fornita di seguito).

<b>CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA PER PRENOTAZIONI INDIVIDUALI EFFETTUATE DA PROFESSIONISTI .....</b>	<b>1</b>
<b>1. DEFINIZIONI .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI .....</b>	<b>4</b>
<b>4. SERVIZI.....</b>	<b>4</b>
<b>4.1 Il Trasporto.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Servizi Inclusi.....</b>	<b>5</b>
<b>4.3 Servizi specifici e aggiuntivi .....</b>	<b>6</b>
<b>5. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>5.1 Telefonicamente.....</b>	<b>6</b>
<b>6. PERSONE CON DISABILITÀ, MOBILITÀ RIDOTTA E ALLERGIE .....</b>	<b>7</b>
<b>7. MINORENNI .....</b>	<b>7</b>
<b>8. ANIMALI DOMESTICI.....</b>	<b>7</b>
<b>9. TITOLI DI VIAGGIO - FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE .....</b>	<b>8</b>

9.1	Elenco dei Partecipanti .....	8
9.2	Titoli di viaggio .....	8
9.3	Formalità amministrative e sanitarie .....	8
10.	CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E TRASFERIMENTO .....	9
10.1	Annullamento da parte del Cliente .....	9
10.2	Annullamento da parte di ARSENALE EXPRESS.....	9
10.3	Modifica da parte del Cliente .....	10
10.4	Modifica da parte di ARSENALE EXPRESS .....	10
10.5	Trasferimento/Cambio di nominativo .....	11
10.6	Nessun diritto di recesso.....	11
11.	PREZZO E PAGAMENTO.....	11
11.1	Prezzo .....	11
11.2	Modifica del prezzo .....	12
11.3	Pagamento.....	12
11.4	Caparra .....	12
11.5	Pre-autorizzazione .....	13
12.	IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE.....	13
13.	RESPONSABILITÀ .....	14
13.1	Regime di responsabilità.....	14
13.2	Inadempienza.....	15
13.3	Limitazione di responsabilità.....	15
14.	ASSICURAZIONE .....	15
15.	SANZIONI INTERNAZIONALI .....	15
16.	CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI .....	16
17.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	16
17.1	Trattamento dei Dati Personali da parte di O.E Management Company .....	16
17.2	Trattamento dei Dati Personali da parte di O.E Management Company e degli Operatori in qualità di contitolari del trattamento .....	16
17.3	Trattamento dei Dati Personali da parte di ARSENALE EXPRESS .....	17
18.	VARIE .....	17
19.	LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE .....	18

## 1. DEFINIZIONI

**ARSENALE EXPRESS:** Arsenale Express S.p.A: organizzatore e fornitore dei Trasporti “La Dolce Vita Orient Express”, proprietario del Treno (cfr. definizione fornita di seguito) e, pertanto, soggetto responsabile dell’esecuzione del Trasporto (cfr. definizione fornita di seguito). 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.

**Cliente/Professionista:** persona, comprese le agenzie di viaggio e/o i tour operator, che effettua la prenotazione e stipula il Contratto a proprio nome e per conto dei Partecipanti, per scopi relativi

alla propria attività commerciale, artigianale o professionale, che non usufruisce della protezione ai sensi della Direttiva 2015/2302 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015.

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

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

**Contratti per l'esecuzione del Trasporto:** accordi per l'esecuzione del Trasporto, comprese le informazioni sulla tempistica del Trasporto (cfr. definizione fornita di seguito), le informazioni specifiche della prenotazione, le Condizioni Generali ed eventualmente le Condizioni speciali e/o qualsiasi altra ulteriore condizione particolare.

**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/it/condizioni-general-di-trasporto).

**CGV o Condizioni Generali di Vendita:** le presenti condizioni generali di vendita, che disciplinano esclusivamente le prenotazioni individuali (meno di 8 cabine).

**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.

**Partecipante/i:** persona/e fisica/che che viaggia/ano insieme e per conto delle quali il Cliente effettua la prenotazione.

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

**Centro Prenotazioni:** centro di prenotazione e assistenza clienti per i Trasporti "La Dolce Vita Orient Express", i cui estremi sono indicati all'Articolo 16.

**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".

**Trasporto/i o Trasporto/i La Dolce Vita:** il trasporto di lusso su rotaia comprendente i Servizi Inclusi a bordo del Treno "La Dolce Vita Orient Express".

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

## 2. PREMESSA

Le presenti Condizioni Generali di Vendita sono finalizzate a definire le condizioni in base alle quali il/i Cliente/i prenota/ano e acquista/ano il/i Trasporto/i a proprio nome e per conto dei Partecipanti. Le presenti Condizioni Generali di Vendita si applicano alla prenotazione e all'acquisto del/dei Trasporto/i da parte di persone che agiscono per scopi legati alla loro attività commerciale, artigianale o professionale.

La firma dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto comporta l'accettazione da parte del Cliente delle CGV (versione in vigore al momento della prenotazione). Le CGT disponibili tramite il seguente link: [Condizioni Generali di Trasporto | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/it/condizioni-general-di-trasporto) costituiscono la parte principale dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto. La firma dei Contratti comporta l'accettazione delle CGT da parte dei Partecipanti.

Si invita pertanto il Cliente 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. I Clienti sono tenuti a comunicare le CGT ai Partecipanti.

O.E Management Company si riserva il diritto di apportare modifiche alle informazioni riportate sul Sito Web. O.E Management Company si riserva il diritto di apportare modifiche alle 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 di consultare regolarmente 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 Trasporto.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita non si applicano ai servizi venduti nell'ambito di una prenotazione dell'intero treno o venduti a gruppi che prenotano 8 o più cabine sul Treno.

O.E 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 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. In tale ottica e dal punto di vista dell'IVA comunitaria, si specifica che O.E 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 finali.

O.E 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 Trasporto, come prestazione accessoria del servizio di trasporto principale.

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

### **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.

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, 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 per la sua esecuzione, 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 come descritto negli articoli seguenti.

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 6), 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 Partecipanti 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 Partecipanti 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 Partecipanti per il pernottamento, nonché in tutti gli altri spazi del Treno.

Durante l'uso dei Servizi Inclusi, i Partecipanti 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 Partecipanti 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. **PROCEDURA DI PRENOTAZIONE**

Il Cliente dovrà prenotare il Trasporto utilizzando i servizi di prenotazione forniti da O.E Management Company alle seguenti condizioni.

#### 5.1 Telefonicamente

La procedura di prenotazione telefonica consiste nei seguenti passaggi:

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

2° passaggio: Il Cliente indicherà ad O.E Management Company i criteri del Trasporto: destinazione, date e numero di passeggeri; sulla base di tali criteri, O.E Management Company comunica al Cliente il Trasporto disponibile per la prenotazione.

3° passaggio: Se il Cliente sceglie di prenotare un Trasporto, O.E Management Company confermerà al Cliente i dettagli e le caratteristiche del Trasporto:

- \* città di partenza e di destinazione;
- \* durata del Trasporto;
- \* 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 O.E Management Company i suoi recapiti per completare la prenotazione, compresi i nomi dei Partecipanti.

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 O.E 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 online dedicata al termine della prenotazione del Trasporto da parte del Cliente.

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

- (i) la prenotazione del Trasporto così come descritto in dettaglio da O.E 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 Trasporto è inviata tramite e-mail al Cliente

con il riepilogo di tutte le informazioni della prenotazione, compresa una versione in formato PDF delle presenti CGV, e vale come firma del Contratto, compreso il Contratto di Trasporto tra il Cliente e ARSENALE EXPRESS.

## **6. PERSONE CON DISABILITÀ, MOBILITÀ RIDOTTA E ALLERGIE**

Al momento della prenotazione, per garantire un livello di servizio adeguato a un'esperienza lussuosa ed esclusiva su un treno, il Cliente dovrà comunicare a O.E Management Company, che a sua volta comunicherà ad ARSENALE EXPRESS, 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 controllato), allergie (incluse allergie alimentari), disabilità o problemi di mobilità ridotta/diminuzione sensoriale che potrebbero risultare incompatibili con il Trasporto, fornendo tutti i dettagli dei Partecipanti interessati.

Entro 10 (dieci) 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 Trasporto, nonostante la sussistenza delle circostanze comunicate. Fatto salvo quanto sopra, qualora la disabilità del Partecipante 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 Partecipante supplementare che dovrà fornirgli assistenza per l'intera durata del Trasporto.

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 Partecipanti con allergie alimentari. In nessun caso ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company potranno essere ritenute responsabili 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 condizioni medica.

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

### 9.1 Elenco dei Partecipanti

Il Cliente comunicherà a O.E Management Company l'elenco dei Partecipanti almeno trenta (30) giorni prima della data del Trasporto, includendo le seguenti informazioni per ciascun Partecipante: cognome, nome, data di nascita, indirizzo postale, indirizzo e-mail, nazionalità.

### 9.2 Titoli di viaggio

Il Cliente riceverà via e-mail, ventuno (21) giorni prima della data di partenza, un riepilogo del Trasporto prenotato e le CGT. Tale e-mail sarà utilizzata dai Partecipanti come Titolo di viaggio.

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

Il Partecipante sarà ammesso al Treno alla duplice condizione di essere in possesso di questo biglietto e di essere presente nell'elenco fornito dal Cliente.

### 9.3 Formalità amministrative e sanitarie

Spetta al Cliente e ai Partecipanti espletare e rispettare le formalità di polizia, doganali e sanitarie necessarie per il Trasporto, compresi, a titolo esemplificativo, il passaporto, la carta d'identità nazionale, il permesso di soggiorno, l'autorizzazione dei rappresentanti legali, 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 e/o dei Partecipanti.

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://diplomatie.gouv.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://diplomatie.gouv.fr/Conseils-aux-Voyageurs) o:

[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 rappresentante legale o un tutore è necessaria un'autorizzazione a lasciare il territorio. Possono essere applicate condizioni specifiche in funzione dello stato civile dei rappresentanti legali, 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 rappresentanti legali esercenti la responsabilità genitoriale (disponibile, per i cittadini francesi, su [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)) e una fotocopia del documento d'identità valido del rappresentante legale 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 Trasporto.

ARSENAL EXPRESS si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco e di rescindere i contratti di chiunque non sia in grado di presentare i documenti richiesti per il Trasporto e l'attraversamento delle

frontiere.

Spetta al Cliente assicurarsi di essere in regola con le Formalità. O.E Management Company e ARSENALE EXPRESS non saranno ritenute responsabili qualora un Partecipante non possa effettuare tutto o parte del Trasporto a causa dell'inosservanza delle Formalità. Il prezzo pagato non sarà rimborsato in alcun caso.

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

Nei casi di annullamento o modifica indicati di seguito e riassunti nella tabella riportata all'Allegato 1 delle presenti CGV, ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di richiedere e/o trattenere gli importi seguenti a titolo di risarcimento forfettario (ossia, indennizzo).

### **10.1 Annullamento da parte del Cliente**

Il Cliente ha il diritto di annullare i Contratti per l'esecuzione del Trasporto in qualsiasi momento prima dell'inizio del Trasporto.

L'annullamento dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto da parte del Cliente prima dell'inizio del Trasporto giustifica il pagamento delle spese di indennizzo, che sono tanto più elevate quanto più vicina è la data di partenza. In tal caso, il Cliente dovrà saldare le spese di indennizzo specificate nella tabella riportata all'Allegato 1 delle presenti CGV. L'Allegato 1 è parte integrante della presente clausola.

Tuttavia, il Cliente ha il diritto di annullare i Contratti per l'esecuzione del Trasporto prima dell'inizio del Trasporto per cause di forza maggiore, senza essere tenuto a saldare le spese di indennizzo.

I seguenti eventi sono espressamente esclusi dall'essere considerati forza maggiore:

- eventuali sanzioni, restrizioni o penali imposte al Cliente e/o al Partecipante, sia nazionali che internazionali;
- circostanze derivanti da problemi operativi, finanziari o organizzativi del Cliente e/o del Partecipante;
- qualsiasi situazione per la quale il Cliente abbia o avrebbe potuto ragionevolmente prevedere o attenuare i rischi.

Se l'annullamento è autorizzato da ARSENALE EXPRESS a causa di eventi legittimamente riconosciuti come forza maggiore, la responsabilità di ARSENALE EXPRESS sarà limitata al rimborso dei pagamenti effettuati dal Cliente per il Trasporto interessato. Non verranno forniti ulteriori risarcimenti, indennizzi o rimborsi per danni conseguenti.

Le prestazioni assicurative non sono rimborsabili né annullabili.

In caso di annullamento da parte del Cliente, e ove applicabile previa detrazione degli importi dovuti (tasse, indennizzo e assicurazione), tutti gli importi pagati dal Cliente saranno rimborsati entro trenta (30) giorni.

### **10.2 Annullamento da parte di ARSENALE EXPRESS**

ARSENALE EXPRESS può annullare i Contratti per l'esecuzione del Trasporto e rimborsare integralmente, entro trenta (30) giorni, al Cliente i pagamenti effettuati in particolare se:

- (i) il tasso di riempimento del Treno non è sufficiente a garantire la natura lussuosa ed esclusiva del Trasporto o se il Trasporto non può essere effettuato per motivi imputabili ad ARSENALE EXPRESS.
- (ii) ARSENALE EXPRESS è impossibilitata ad adempiere ai Contratti per l'esecuzione del Trasporto a causa di circostanze eccezionali e inevitabili o per ragioni economiche o logistiche o a causa di inadempienze di terzi.

In tal caso, l'annullamento del Trasporto dovrà essere notificato il prima possibile prima dell'inizio del Trasporto.

In tali circostanze, ARSENALE EXPRESS può proporre al Cliente un rinvio o una modifica del Trasporto in alternativa all'annullamento e al rimborso, 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 O.E Management Company.

### 10.3 Modifica da parte del Cliente

O.E Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente relative alla modifica del Trasporto, 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 sono definite nella tabella riportata all'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 penali. 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 Trasporto basata su una richiesta di downgrade.

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

### 10.4 Modifica da parte di ARSENALE EXPRESS

Si informa il Cliente che ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di modificare elementi non essenziali del Trasporto in base a determinati requisiti e vincoli legati alla natura del Trasporto 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 annullati o modificati, il menù servito a bordo può essere modificato in funzione della disponibilità, la modalità di trazione può essere modificata in funzione della disponibilità (diesel, elettrica, a vapore).

Qualora, prima dell'inizio del Trasporto, il rispetto di uno degli elementi essenziali dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto sia reso impossibile a causa di un evento esterno, o in caso di aumento dei prezzi superiore all'8%, o qualora ARSENALE EXPRESS non fosse in grado di soddisfare le esigenze speciali del Cliente che essa stessa o O.E Management Company hanno espressamente approvato, il Cliente sarà informato di tale modifica sostanziale al Trasporto il prima possibile prima della data di partenza, con qualsiasi mezzo che costituisca un supporto durevole e che consenta di confermare la ricezione (es. e-mail). Il Cliente dovrà quindi, entro un termine ragionevole stabilito caso per caso in base alla data in cui gli è stata notificata la modifica sostanziale, decidere se:

- annullare i Contratti per l'esecuzione del Trasporto senza penali e ottenere il rimborso di tutte le somme pagate entro trenta (30) giorni dall'annullamento di tali Contratti; o
- accettare la modifica del Trasporto. La modifica dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto sarà inviata al Cliente. In tal caso, se il pagamento già effettuato dal Cliente supera il prezzo del Trasporto modificato, ARSENALE EXPRESS rimborserà al Cliente l'importo in eccesso prima dell'inizio del Trasporto.

L'annullamento o l'accettazione della modifica del Trasporto dovranno essere confermati dal Cliente, con qualsiasi mezzo scritto che consenta la conferma di ricezione (e-mail, ecc.). In mancanza di comunicazione della propria decisione, la modifica si intenderà rifiutata dal Cliente e il Contratto si intenderà annullato dal Cliente e quindi risolto.

## 10.5 Trasferimento/Cambio di nominativo

Il Cliente può trasferire i propri Contratti per l'esecuzione del Trasporto a un cessionario che soddisfi le stesse condizioni (comprese le condizioni particolari di cui agli Articoli 6 e 7) per effettuare il Trasporto, 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](mailto:reservations@orient-express.com) o con qualsiasi altro mezzo che consenta una conferma di ricezione entro e non oltre trenta (30) giorni prima dell'inizio del Trasporto. Tale comunicazione includerà inoltre una dichiarazione in base alla quale il cedente conferma che (i) il trasferimento è stato effettuato per un prezzo (all'occorrenza) 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 Trasporto, 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 per l'esecuzione del Trasporto, dei costi effettivi del trasferimento.

## 10.6 Nessun diritto di recesso

Fatta salva la politica di annullamento prevista di cui all'Articolo 10.1, si ricorda ai Clienti che non godono di alcun tipo di diritto di recesso.

# 11. **PREZZO E PAGAMENTO**

## 11.1 Prezzo

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

Alla conferma della prenotazione del Trasporto, 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 Trasporto non sono incluse nel prezzo e non sono considerate parte del Trasporto. 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:

- venticinque per cento (25%) del prezzo come caparra al momento della prenotazione;
- pagamento completo (saldo) entro novanta (90) giorni prima della data di partenza.

## 11.2 Modifica del prezzo

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

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

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

In ogni caso, un aumento di prezzo superiore all'otto per cento (8%) del prezzo indicato nei Contratti per l'esecuzione del Trasporto 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 per l'esecuzione del Trasporto e prima dell'inizio del Trasporto.

## 11.3 Pagamento

I pagamenti tramite bonifico bancario saranno effettuati dopo aver contattato il Centro Prenotazioni gestito da O.E Management Company.

Al momento della prenotazione tramite il Centro Prenotazioni, il Cliente indica se si tratta di una carta di credito, il numero della carta di credito, senza spazi tra le cifre, nonché la sua data di scadenza (si precisa che la carta di credito utilizzata deve essere valida al momento del soggiorno) e il crittogramma visivo a O.E Management Company o può richiedere di ricevere un link alla piattaforma di pagamento via e-mail.

ARSENALE EXPRESS si avvarrà dei servizi di Stripe o di altra piattaforma di pagamento online per proteggere i pagamenti effettuati online 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 O.E Management Company per confermare la prenotazione e il metodo di pagamento.

I metodi di pagamento online (carte, wallet, ecc.) disponibili e indicati sulla 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, Sharegrop, 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 evitare 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 del Contratto, che costituisce una cauzione data dal Cliente al fine di garantire i suoi obblighi ai sensi di tali Contratti per l'esecuzione del Trasporto. A scanso di equivoci, tale caparra non è, e non sarà considerata, un pagamento anticipato ("*anticipo*") del prezzo del Trasporto dovuto ai sensi del presente Contratto.

Nel caso in cui il Cliente non paghi la caparra o il prezzo del Trasporto, dopo aver ricevuto un'ingiunzione ufficiale, O.E Management Company avrà il diritto di annullare i Contratti per l'esecuzione del Trasporto 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 Trasporto, 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 sul Treno, il Cliente ha la possibilità di autorizzare una richiesta di mandato preliminare reintegrabile (nota anche come "pre-autorizzazione") sulla propria carta bancaria, fornendo un'unica carta bancaria per tutti i Partecipanti. Tutti gli acquisti del Cliente e/o dei Partecipanti saranno addebitati sulla carta del Cliente. Qualora il Cliente non fornisca una carta a garanzia dei Partecipanti, ogni Partecipante dovrà fornire una carta di credito al momento del check-in o durante il processo preliminare all'arrivo, in coordinamento con il team di relazioni con gli ospiti di ARSENALE EXPRESS. Fermo restando quanto sopra, l'autorizzazione non è obbligatoria, ma viene offerta come mezzo per facilitare la copertura di eventuali consumi o spese sostenute dal Cliente e/o dai Partecipanti durante il Trasporto. A scanso di equivoci, se il Cliente e/o i Partecipanti superano l'importo iniziale, il sistema può richiedere automaticamente una nuova pre-autorizzazione per coprire il totale delle spese. Qualora non siano sostenute ulteriori spese, l'importo inizialmente autorizzato sarà rimborsato sulla carta del Cliente.

La richiesta di pre-autorizzazione non è un addebito immediato, ma corrisponde a una riserva per un pagamento successivo, autorizzata dalla banca del Cliente, riducendo temporaneamente il limite della carta di credito utilizzata per garantire la possibilità di un addebito successivo. A seconda della banca del Cliente, la richiesta di pre-autorizzazione può apparire come un addebito in sospeso sul conto bancario associato. Una volta attivata e confermata dalla banca la richiesta di pre-autorizzazione, gli eventuali consumi o le eventuali spese sostenute dal Cliente saranno esigibili alla fine del Trasporto. Va osservato che solitamente occorrono dalle ventiquattro (24) alle quarantotto (48) ore per lo sblocco dell'importo pre-autorizzato (o del rimborso), ma a seconda della banca del Cliente, possono essere necessari fino a sette (7) giorni lavorativi o più. Allo scopo 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. Si informa anticipatamente il Cliente delle caratteristiche della richiesta di pre-autorizzazione. I dati della carta di credito vengono archiviati in modo sicuro dal fornitore di servizi di pagamento di O.E Management Company, in conformità a una rigorosa politica di sicurezza dei dati bancari.

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

Il Cliente è l'unico responsabile della scelta del Trasporto (relativi servizi compresi) e dell'idoneità alle sue esigenze, pertanto ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company non possono essere ritenute responsabili a tal riguardo.

A tale proposito, il Cliente dovrà comunicare immediatamente un'eventuale appropriazione indebita o un uso fraudolento del suo indirizzo e-mail al Centro Prenotazioni, agli estremi menzionati all'Articolo 16.

Il Cliente, per conto proprio e per conto dei Partecipanti, si impegna ad utilizzare il Sito Web e/o il Trasporto e/o il Treno (relativi servizi compresi) proposti nel rispetto delle normative vigenti e dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto. Qualora il Cliente non adempia ai suoi obblighi ai sensi dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto, sarà ritenuto responsabile degli eventuali danni causati dallo stesso o a terzi, o a qualsiasi soggetto, compresi, a titolo esemplificativo, terzi. A tal proposito, il Cliente si impegna a risarcire O.E 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 Trasporto, il Cliente si impegna a pagarne il prezzo.

Difatti:

- in caso di prenotazione o pagamento irregolare, inefficace, incompleto o fraudolento per un motivo imputabile al Cliente, il Trasporto sarà annullato, fatte salve le eventuali azioni che O.E Management Company intenda intraprendere nei confronti del Cliente;
- il Cliente è tenuto a rispettare gli orari specificati nel Contratto e a garantire che i Partecipanti siano informati di tali orari e li rispettino. Inoltre, qualora uno o più Partecipanti non si presentassero alla partenza del Treno, il Trasporto può essere proposto a un altro cliente senza che ciò dia luogo ad alcun rimborso o accredito da parte di O.E Management Company;
- i Partecipanti sono tenuti a rispettare le istruzioni e le regole, in particolare in termini di igiene e sicurezza, siano esse affisse o impartite direttamente dal personale. Qualora i Partecipanti non rispettino tali regole, sarà vietato loro di partecipare alle attività o di usufruire dei servizi in questione. Nel caso in cui l'inosservanza di queste regole renda impossibile la prosecuzione del Trasporto, può essere notificata la fine dello stesso al Partecipante con il conseguente sbarco, senza che possa richiedere alcun rimborso per i servizi non fruiti;
- I Partecipanti si impegnano inoltre a vestirsi in modo appropriato per il Trasporto, come indicato sul Sito Web (sezione FAQ), a comportarsi in modo adeguato, a non disturbare il Trasporto degli altri Partecipanti e a non arrecare danno ad O.E Management Company, ad ARSENALE EXPRESS, al loro personale o ai loro agenti, o ai marchi ORIENT EXPRESS e/o LA DOLCE VITA.

Il Cliente, per conto dei Partecipanti, si impegna inoltre a garantire che le risorse informatiche messe a disposizione da O.E 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 e il Partecipante sono inoltre tenuti 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 o i Partecipanti sono responsabili di tutti i danni, materiali o immateriali, che possano causare durante il Trasporto e si faranno carico di tutti i costi derivanti da tali danni e/o dall'inosservanza delle regole di cui sopra. O.E Management Company si riserva il diritto di intervenire, se necessario, adottando le misure che ritenga appropriate nei confronti del Cliente o dei Partecipanti.

### **13. RESPONSABILITÀ**

#### **13.1 Regime di responsabilità**

O.E Management Company si impegna, nell'ambito di un obbligo di mezzi, a fornire l'accesso al Sito Web, al Centro Prenotazioni 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. Il Cliente non potrà ritenere ARSENALE EXPRESS responsabile di eventuali inadempienze imputabili a O.E Management Company.

O.E Management Company e ARSENALE EXPRESS sono vincolate da un contratto in base al quale O.E Management Company fornisce competenze nel settore dell'ospitalità, marchi e vari servizi, tra cui distribuzione, vendite, marketing e servizi di fidelizzazione. Il Cliente non potrà ritenere O.E Management Company responsabile di eventuali inadempienze imputabili a ARSENALE EXPRESS.

### 13.2 Inadempienza

Il Cliente è tenuto ad informare O.E Management Company 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 ai Contratti per l'esecuzione del Trasporto, 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 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.

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

### 13.3 Limitazione di responsabilità

La responsabilità di ARSENALE EXPRESS e/o di O.E Management Company è limitata ai danni diretti e prevedibili derivanti da colpa comprovata nell'adempimento degli obblighi contrattuali. In nessun caso, ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company potranno essere ritenute responsabili per danni indiretti o consequenziali, quali perdita di profitto, interruzione dell'attività o danni alla reputazione, anche se la possibilità di tali danni era nota o poteva essere prevista.

ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company non potranno essere ritenute responsabili per il mancato adempimento dei loro obblighi a causa di eventi di forza maggiore.

ARSENALE EXPRESS, come O.E Management Company, usufruiscono dei limiti stabiliti nelle [Condizioni Generali di Trasporto | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/it/condizioni-general-di-trasporto).

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 ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company in caso di ritardo e di perdita o danneggiamento dei bagagli.

O.E Management Company e/o ARSENALE EXPRESS non saranno ritenute responsabili di eventuali danni, perdite o spese non preventivabili al momento della prenotazione del Trasporto o causate da fornitori terzi (ad esempio, ritardi dovuti a problemi di infrastruttura ferroviaria e conseguenti modifiche/annullamenti di tutto o parte del Trasporto o danni derivanti da ritardi alla fine del Trasporto). Fatte salve le limitazioni di responsabilità previste dalle CGT e le presenti CGV, la responsabilità di ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company è limitata a tre volte il prezzo totale del Trasporto. Le eventuali somme ricevute dal Cliente, in particolare a titolo di rimborso, saranno detratte dalle altre somme pagate a titolo di risarcimento.

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

## 14. ASSICURAZIONE

Si consiglia al Cliente di stipulare un'assicurazione che copra le somme pagate o dovute, per i Contratti per l'esecuzione del Trasporto, in caso di annullamento 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, il Cliente dichiara e garantisce con la presente che nessuna prenotazione viene effettuata per conto di un Partecipante soggetto a sanzioni internazionali e O.E 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 per l'esecuzione del Trasporto e, in ogni caso, di richiedere o meno eventuali modifiche a tali Contratti per l'esecuzione del Trasporto, incluso il diritto di rescindere o sospendere gli stessi Contratti. 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 annullamento di una prenotazione), il Cliente dovrà contattare direttamente il Centro Prenotazioni i cui estremi sono riportati di seguito. Per qualsiasi commento e/o reclamo relativo alla prenotazione di un Trasporto (ad esempio, reclamo, mancata prestazione o prestazione carente del Servizio), il servizio clienti è a disposizione:

- Per telefono, IT: +39281480333 / REGNO UNITO: +442030244949 / STATI UNITI: +1833 661 30 80 / FRANCIA: +33187212940; tramite 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: O.E 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 inoltrare al servizio clienti i reclami relativi alla mancata o carente prestazione del Trasporto per iscritto entro otto (8) giorni dalla data di esecuzione del Trasporto.

Nell'interazione con il servizio clienti, il Cliente si impegna a rimanere cortese e a non fare commenti sprezzanti su O.E 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. O.E 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 O.E Management Company, delle società del suo gruppo o dei suoi dipendenti o collaboratori.

## 17. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Spetta a ciascun Cliente fornire questa informativa ai Partecipanti e, qualora necessario, ottenere il consenso del Partecipante in conformità con le normative vigenti.

### 17.1 Trattamento dei Dati Personali da parte di O.E Management Company

Quando il Cliente contatta O.E Management Company o prenota un Trasporto, O.E Management Company raccoglie e tratta i suoi Dati Personali, nonché quelli dei Partecipanti, 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 presenti Condizioni Generali di Vendita, il Cliente riconosce di aver letto e compreso la suddetta Informativa sulla Privacy.

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

I Dati Personali dei Partecipanti relativi ai viaggi, alle loro preferenze, alla loro 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 dei Partecipanti sui velieri, hotel e treni con servizio alberghiero di cui sopra. In tale contesto, i Dati Personali dei Partecipanti 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 dei Partecipanti, uno specifico accordo di contitolarità descrive gli obblighi e le responsabilità di O.E Management Company ed i suddetti Operatori. I Partecipanti hanno la facoltà di esercitare, in qualsiasi momento, i loro diritti (accesso, opposizione, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità e di impartire istruzioni sul trattamento dei Dati Personali dopo la loro morte) ed in particolare di opporsi alla condivisione dei loro 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) I Partecipanti possono inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

### 17.3 Trattamento dei Dati Personali da parte di ARSENALE EXPRESS

Si informa inoltre il Cliente che i Dati Personali raccolti nell'ambito della 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 Personali in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Partecipanti 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 Cliente ed ai Partecipanti le informazioni in merito al trattamento dei loro Dati Personali nell'ambito del Trasporto, accessibili cliccando sul seguente link: [https://www.arsenalexpress.com/booking\\_privacy\\_policy\\_IT.pdf](https://www.arsenalexpress.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 per l'esecuzione del Trasporto 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.

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

In caso di contraddizione tra i termini dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto e le Condizioni Generali, i Contratti per l'esecuzione del Trasporto 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 O.E 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 O.E Management Company e/o ARSENALE EXPRESS per il futuro. Il Cliente non può cedere a terzi le Condizioni

Generali, né i diritti e gli obblighi ad esse collegati, senza il previo consenso scritto di O.E Management Company.

I consumatori che non desiderano ricevere telefonate pubblicitarie possono iscriversi gratuitamente a un registro delle opposizioni alle telefonate pubblicitarie. In Francia, tale registro è accessibile tramite il seguente sito web: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). In Italia, ai sensi dell'Articolo 130.3bis 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 Partecipante.

In caso di controversia relativa alle presenti Condizioni Generali, 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 tribunale competente nell'ambito della giurisdizione della Corte d'Appello di Parigi (Francia).

O.E Management Company e ARSENALE EXPRESS informano inoltre il Cliente dell'esistenza di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online 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: 4.1 (*Il Trasporto*); 9.3 (*Formalità amministrative e sanitarie*), 10.3 (*Annullamento da parte del Cliente*), 11.4 (*Caparra*), 13.3 (*Limitazione di responsabilità*), 18 (*Varie*) e 19 (*Legge applicabile e risoluzione delle controversie*).

**Allegato 1**

<b>PRENOTAZIONI INDIVIDUALI (Prenotazione di meno di 8 cabine)</b>	<b>Pagamento</b>	<b>Penali in caso di annullamento</b>	<b>Modifica</b>
Al momento della conferma più di 90 giorni prima della partenza	25% (caparra)	25% fino a 91 giorni prima della partenza	Modifica della data e/o dell'itinerario: una gratuita, poi 200 € per ciascuna modifica. Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
90 giorni prima della partenza	100% (caparra + saldo)	50% tra 90 giorni e 31 giorni	La modifica della data o dell'itinerario è considerata un annullamento  Il trasferimento è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
30 giorni prima della partenza	N.A.	100% meno di 30 giorni prima della partenza	La modifica della data o dell'itinerario è considerata un annullamento  Trasferimento non consentito
<p>O.E Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente relative alla modifica del Trasporto, 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 inferiore.</p>			