

Versione del **17 dicembre 2024**

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

**CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DELLE ESPERIENZE**  
**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 “ATOUT FRANCE” degli agenti di viaggio e operatori turistici con il numero IM09224007. Il suo garante è GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, con sede in 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre, FRANCE.

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 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 di acquistare Esperienze (cfr. definizione fornita di seguito) fornite da ARSENALE EXPRESS in conformità alle presenti Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze, disponibili sul Sito Web.

<b>CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DELLE ESPERIENZE</b> .....	<b>1</b>
<b>1. DEFINIZIONI</b> .....	<b>3</b>
<b>2. PREMESSA</b> .....	<b>3</b>
<b>3. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI</b> .....	<b>4</b>
<b>4. SERVIZI</b> .....	<b>4</b>
<b>5. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE</b> .....	<b>5</b>
<b>6. PERSONE CON DISABILITÀ, MOBILITÀ RIDOTTA E ALLERGIE</b> .....	<b>6</b>
<b>7. MINORENNI</b> .....	<b>7</b>
<b>8. ANIMALI DOMESTICI</b> .....	<b>7</b>
<b>9. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE</b> .....	<b>7</b>
<b>10. CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E TRASFERIMENTO</b> .....	<b>8</b>
<b>11. PREZZO E PAGAMENTO</b> .....	<b>10</b>
<b>12. IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE</b> .....	<b>12</b>
<b>13. RESPONSABILITÀ</b> .....	<b>12</b>
<b>14. ASSICURAZIONE</b> .....	<b>13</b>
<b>15. SANZIONI INTERNAZIONALI</b> .....	<b>13</b>
<b>16. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI</b> .....	<b>14</b>
<b>17. DATI PERSONALI</b> .....	<b>14</b>

<b>18. VARIE .....</b>	<b>16</b>
<b>19. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE .....</b>	<b>16</b>

## 1. DEFINIZIONI

**ARSENALE EXPRESS:** Arsenale Express S.p.A, organizzatore e fornitore delle Esperienze, 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/i:** il/i cliente/i che effettua/ano la prenotazione e stipula/ano il Contratto, e tutte le persone indicate nella prenotazione, che si presume abbiano letto le informazioni precontrattuali e le condizioni del Contratto, comprese le presenti Condizioni Generali.

**Contratto/Contratto per la fornitura delle Esperienze:** accordo per la fornitura delle Esperienze, comprese le informazioni sulle Esperienze (cfr. definizione fornita di seguito), le informazioni specifiche relative alla prenotazione, le Condizioni Generali ed eventualmente le Condizioni Speciali e/o qualsiasi altra ulteriore condizione particolare.

**Esperienza/e:** la/le esperienza/e esclusiva/e proposta/e a terra fornita/e da ARSENALE EXPRESS.

**Condizioni Generali/CGVE o Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze:** le presenti Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze.

**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).

**O.E Management Company:** distributore delle Esperienze 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.

**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 le Esperienze 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".

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

## 2. PREMESSA

Le presenti Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze sono finalizzate a definire le condizioni in base alle quali il/i Cliente/i prenota/ano e acquista/ano la/le Esperienza/e tramite il Sito Web e il Centro Prenotazioni gestiti da O.E Management Company.

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

La firma del Contratto per la fornitura delle Esperienze comporta l'accettazione da parte del Cliente delle presenti CGVE e delle CGT (versione in vigore al momento della prenotazione).

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.

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. In qualsiasi caso, il Cliente sarà vincolato esclusivamente dalla versione delle Condizioni Generali in vigore alla data di prenotazione delle Esperienze.

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**

Si informa il Cliente che l'annullamento della prenotazione del trasporto a bordo del Treno, per qualsiasi motivo, comporterà la risoluzione automatica del presente Contratto, in quanto detto Contratto è collegato e strettamente correlato al contratto di trasporto a bordo del Treno. Le conseguenze di tale risoluzione saranno diverse a seconda che l'annullamento del trasporto a bordo del Treno sia stato effettuato su iniziativa del Cliente o di ARSENALE EXPRESS. Nel caso in cui fosse il Cliente ad annullare la prenotazione del trasporto a bordo del Treno, le condizioni di risoluzione, comprese le tariffe o le penali applicabili, saranno disciplinate dalla politica di annullamento di cui all'Articolo 10.1. Qualora invece l'annullamento della prenotazione del trasporto a bordo del Treno fosse effettuato su iniziativa di ARSENALE EXPRESS, il Cliente avrà diritto ad un risarcimento o compenso secondo le disposizioni specificate nella politica di annullamento di cui all'Articolo 10.2, fatti salvi i diritti previsti ai sensi di legge.

Il Cliente è consapevole del fatto che il suo rapporto contrattuale sarà instaurato direttamente con ARSENALE EXPRESS e di conseguenza, fatta eccezione per gli obblighi derivanti dalle presenti CGVE, O.E Management Company non è parte contraente delle Esperienze. 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.

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 delle Esperienze.

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

### **4. SERVIZI**

#### **4.1 Le Esperienze**

Le Esperienze fornite da ARSENALE EXPRESS includono le attività descritte sul Sito Web.

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 formulare una richiesta speciale o esprimere un'esigenza particolare ad O.E Management Company, almeno trenta (30) giorni prima dell'Esperienza selezionata. 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 dell'inizio delle Esperienze) eventuali esigenze dietetiche particolari (diverse dalle allergie alimentari di cui all'Articolo 6), affinché se ne possa tener conto per quanto possibile durante le

Esperienze. Si informa il Cliente che, in particolare a causa dei vincoli delle Esperienze, 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 specifici e aggiuntivi

Eventuali servizi aggiuntivi acquistati durante le Esperienze, non inclusi nel prezzo di tali Esperienze, sono oggetto di un contratto indipendente, distinto da qualsiasi Esperienza venduta a un importo forfettario. Tali servizi aggiuntivi non sono pertanto soggetti alle disposizioni normative applicabili alle Esperienze.

## 5. **PROCEDURA DI PRENOTAZIONE**

Il Cliente dovrà prenotare le Esperienze mediante i servizi di prenotazione forniti da O.E Management Company alle seguenti condizioni.

### a. Sul Sito Web

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

1° passaggio: Selezione dell'Esperienza.

2° passaggio: Riepilogo delle Esperienze prenotate.

3° passaggio: Completamento della prenotazione delle Esperienze da parte del Cliente con:

- (i) inserimento delle informazioni sui propri mezzi di pagamento, come previsto dall'Articolo 11.3;
- (ii) accettazione delle Condizioni Generali prima che il Cliente confermi la prenotazione.

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

4° passaggio: Previa conferma del pagamento delle somme richieste come previsto dall'Articolo 11, la conferma della prenotazione delle Esperienze è inviata tramite e-mail con il riepilogo di tutte le informazioni relative alla prenotazione, compresa una versione in formato PDF, con il nome del Cliente.

### b. 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 durante i giorni e gli orari di apertura o chiedere di essere richiamato. 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 indica ad O.E Management Company i criteri relativi alle Esperienze: destinazione, date e numero di Clienti; sulla base di tali criteri, O.E Management Company comunica al Cliente le Esperienze disponibili per la prenotazione e le relative tariffe.

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

\* città delle Esperienze;

\* durata delle Esperienze;

\* 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 Clienti.

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 delle Esperienze da parte del Cliente.

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

(i) la prenotazione delle Esperienze descritte 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 delle Esperienze è inviata tramite e-mail al Cliente con il riepilogo di tutte le informazioni relative alla prenotazione, compresa una versione in formato PDF delle presenti CGVE, e vale come firma del Contratto 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 esclusiva, 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 particolare trattamento o assistenza durante le Esperienze, tra cui, a titolo esemplificativo, assistenza per l'uso dei servizi igienici, assistenza per salire e scendere dal Treno, 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 le Esperienze, fornendo tutti i dettagli delle persone interessate.

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 alle disponibilità ed alla possibilità di garantire un livello di servizio adeguato a un'esperienza lussuosa ed esclusiva, nonostante la sussistenza delle circostanze comunicate. Fatto salvo quanto sopra, qualora la disabilità del Cliente e le sue particolari condizioni medico-sanitarie gli consentano di fruire delle Esperienze solo con un accompagnatore che lo assista, il Cliente può procedere alla prenotazione solo prenotando contemporaneamente anche per il Cliente supplementare che dovrà fornirgli assistenza per l'intera durata delle Esperienze.

A causa dell'esclusività delle Esperienze, ARSENALE EXPRESS non è in grado di garantire l'assenza di contaminazione incrociata degli alimenti, il cui rischio sfugge al suo controllo, e pertanto non può confermare le prenotazioni dei Clienti 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 durante le Esperienze.

Il personale di ARSENALE EXPRESS non è in grado di fornire assistenza ai Clienti con

disabilità e particolari condizioni mediche durante le Esperienze.

## 7. MINORENNI

Le Persone di età inferiore ai diciotto (18) anni possono fruire delle Esperienze 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 minorente devono disporre dell'autorizzazione del rappresentante legale del minorente in conformità alle normative vigenti.

## 8. ANIMALI DOMESTICI

Durante la fruizione delle Esperienze non sono ammessi animali domestici, 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 e a condizione che la loro presenza non danneggi la fruizione da parte degli altri Clienti.

## 9. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE

### a. Documenti

Il Cliente riceverà via e-mail, ventuno (21) giorni prima della data delle Esperienze, un riepilogo delle Esperienze prenotate.

Quando il Cliente si presenta al punto d'incontro, deve avere con sé il documento che dimostra la prenotazione dell'Esperienza, in formato digitale o stampato (o il biglietto cartaceo, se applicabile).

### b. Formalità amministrative e sanitarie

Spetta al Cliente espletare e rispettare le formalità di polizia, doganali e sanitarie necessarie per la fruizione delle Esperienze, compresi – a titolo esemplificativo – il passaporto, la carta d'identità nazionale, il permesso di soggiorno, l'autorizzazione del rappresentante legale, il visto, il certificato medico, i certificati di vaccinazione richiesti per la fruizione delle Esperienze (di seguito 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. Analogamente, il Cliente dovrà informarsi sulle misure sanitarie, in particolare sulle vaccinazioni, necessarie per viaggiare nei paesi in cui si svolge l'Esperienza. Il completamento e i costi legati alle Formalità sono a carico del Cliente.

Si consiglia ai cittadini francesi di consultare il seguente link per maggiori informazioni sui requisiti per il passaporto: [Conseils aux Voyageurs - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](https://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. All'inizio dell'Esperienza, il minorenni 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 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 in cui si svolge l'Esperienza, sulle condizioni di soggiorno e transito in tali paesi e sulle formalità e i documenti necessari per la fruizione dell'Esperienza.

ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di negare l'Esperienza al Cliente e di rescindere il Contratto di chiunque non sia in grado di presentare i documenti richiesti per poter fruire dell'Esperienza.

Spetta al Cliente assicurarsi di essere in regola con le Formalità. O.E Management Company e ARSENALE EXPRESS non saranno ritenute responsabili qualora il Cliente non sia in grado di fruire integralmente o parzialmente delle Esperienze a causa di una mancata conformità alle Formalità. Salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso qualora non adempia, in tutto o in parte, alle Formalità richieste e, di conseguenza, non possa fruire delle Esperienze.

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

Nei casi di annullamento o modifica indicati di seguito e riassunti nelle tabelle riportate all'Allegato 1 delle presenti CGVE, ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di richiedere e/o trattenere un risarcimento forfettario (ossia, indennizzo).

### **a. Annullamento da parte del Cliente**

Il Cliente ha il diritto di annullare il Contratto per la fornitura delle Esperienze in qualsiasi momento prima della data di inizio dell'Esperienza.

In caso di annullamento delle Esperienze da parte del Cliente, e a causa dell'intervento di un fornitore di servizi, ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di trattenere l'intero importo pagato dal Cliente a titolo di risarcimento forfettario (ossia indennizzo).

Tuttavia, il Cliente ha il diritto di annullare il Contratto per la fornitura delle Esperienze prima della data di inizio senza pagare alcun indennizzo qualora si verificano circostanze eccezionali e inevitabili presso o nelle immediate vicinanze della destinazione, che abbiano un impatto significativo sull'adempimento del Contratto per la fornitura delle Esperienze o sul trasporto dei Clienti verso la destinazione (ad esempio uragano, terremoto, attentato, guerra). In tal caso, il Cliente ha diritto al rimborso completo dei pagamenti effettuati per l'Esperienza, ma non a un ulteriore risarcimento. In tali circostanze, tutti gli importi pagati dal Cliente saranno rimborsati entro quattordici (14) giorni.

Si informa il Cliente che tali circostanze eccezionali e inevitabili non includono la situazione in cui il Cliente sia o diventi soggetto a sanzioni nazionali o internazionali.

### **b. Annullamento da parte di ARSENALE EXPRESS**

ARSENALE EXPRESS potrà annullare il Contratto per la fornitura delle Esperienze e rimborsare entro quattordici (14) giorni al Cliente l'intero ammontare dei pagamenti effettuati qualora ARSENALE EXPRESS sia impossibilitata ad eseguire il Contratto per la fornitura delle Esperienze a causa di circostanze eccezionali e inevitabili. In questo caso, l'annullamento del

Contratto per la fornitura delle Esperienze dovrà essere notificato prima possibile.

In tali circostanze, ARSENALE EXPRESS potrà proporre al Cliente altre Esperienze in alternativa all'annullamento e al rimborso, con qualsiasi mezzo scritto che consenta di confermare la ricezione (lettera raccomandata, fax, e-mail, ecc.). Si applicherà quindi l'Articolo 10.4.

In tutte le altre situazioni di annullamento, il Cliente otterrà il rimborso di tutte le somme versate entro quattordici (14) giorni dall'annullamento del Contratto per la fornitura delle Esperienze da parte di ARSENALE EXPRESS, nonché un risarcimento almeno pari all'indennizzo che il Cliente avrebbe dovuto pagare se avesse annullato detto Contratto a tale data.

Quanto precede sarà comunicato tramite O.E Management Company.

c. Modifica da parte del Cliente

O.E Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente relative alla modifica delle Esperienze, 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 CGVE. L'Allegato 1 è parte integrante della presente clausola.

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

d. Modifica da parte di ARSENALE EXPRESS

Si informa il Cliente che ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di modificare elementi non essenziali della/e Esperienza/e in base a determinati requisiti e vincoli legati alla natura del servizio erogato, senza incorrere in alcuna responsabilità nei confronti del Cliente.

Qualora, prima della data di inizio dell'Esperienza, il rispetto di uno degli elementi essenziali del Contratto per la fornitura delle Esperienze 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 alla/e Esperienza/e il prima possibile entro la data di inizio, 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 il Contratto per la fornitura delle Esperienze senza penali e ottenere il rimborso di tutte le somme pagate entro quattordici (14) giorni dall'annullamento di tale Contratto, nonché un risarcimento almeno pari all'indennizzo che il Cliente avrebbe dovuto pagare se avesse annullato detto Contratto per la fornitura delle Esperienze a tale data (a meno che tali modifiche non siano dovute a circostanze eccezionali e inevitabili); o
- accettare la modifica della/e Esperienza/e. La modifica del Contratto per la fornitura delle Esperienze sarà inviata al Cliente. In tal caso, se il pagamento già effettuato dal Cliente supera il prezzo della/e Esperienza/e modificata/e, ARSENALE EXPRESS rimborserà al Cliente l'importo in eccesso.

L'annullamento o l'accettazione della modifica della/e Esperienza/e dovranno essere confermati dal Cliente, con qualsiasi mezzo scritto che consenta la conferma della 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.

e. Trasferimento/Cambio di nominativo

Il Cliente può trasferire il Contratto per la fornitura delle Esperienze a un cessionario che soddisfi le stesse condizioni (comprese le condizioni particolari di cui agli Articoli 6 e 7) per effettuare l'Esperienza, 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 di confermare la ricezione entro e non oltre sette (7) giorni prima dell'inizio dell'Esperienza. 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 dell'Esperienza, 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 trattenerne 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 del Contratto per la fornitura delle Esperienze, dei costi effettivi del trasferimento.

f. Nessun diritto di recesso

Fatte salve le disposizioni di annullamento previste all'Articolo 10.1, si ricorda ai Clienti che non godono di alcun tipo di diritto di recesso, in conformità alle norme di tutela dei consumatori in vigore.

## 11. **PREZZO E PAGAMENTO**

a. Prezzo

Il prezzo forfettario delle Esperienze è indicato sul Sito Web. I prezzi indicati si intendono a persona e pertanto devono essere moltiplicati per il numero di persone incluse nel Contratto per la fornitura delle Esperienze, e per la data selezionata.

Alla conferma della prenotazione delle Esperienze, 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 delle Esperienze non sono incluse nel prezzo e non sono considerate parte delle Esperienze. 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 descritte nella tabella riportata all'Allegato 1 (che costituisce parte integrante della presente clausola) delle presenti CGVE.

b. Modifica del prezzo delle Esperienze

Al momento della fatturazione, il prezzo è fisso, 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) tassi di cambio applicati alle Esperienze.

Nei venti (20) giorni precedenti la data di inizio dell'Esperienza prevista, non è possibile aumentare il prezzo fissato per le Esperienze.

In ogni caso, un aumento di prezzo superiore all'otto per cento (8%) del prezzo indicato nel Contratto per la fornitura delle Esperienze sarà considerato sostanziale, in conformità all'Articolo 10.4.

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 del Contratto per la fornitura delle Esperienze e prima dell'inizio delle Esperienze.

c. Pagamento

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

In caso di prenotazione tramite il Sito Web, il Cliente comunica i propri dati di pagamento inserendo direttamente nello spazio appositamente previsto (inserimento protetto da crittografia SSL), qualora si tratti di una carta di credito, il numero della carta, senza spazi tra le cifre, nonché la sua data di scadenza (si precisa che la carta di credito utilizzata dovrà essere valida al momento del soggiorno) e il crittogramma visivo tramite le piattaforme di pagamento di cui sotto. In caso di prenotazione tramite il Centro Prenotazioni, il Cliente fornisce tali informazioni a O.E Management Company o può chiedere di ricevere via e-mail un link alla piattaforma di pagamento.

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, portafogli elettronici, ecc.) disponibili e indicati nella pagina di pagamento del sito Web, possono essere Visa e Mastercard, American Express. 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.

d. 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 del Contratto per la fornitura delle Esperienze. A scanso di equivoci, tale caparra non è, e non sarà considerata, un pagamento anticipato ("*anticipo*") del prezzo delle Esperienze dovuto ai sensi del presente Contratto.

Nel caso in cui il Cliente non paghi la caparra o non paghi il prezzo delle Esperienze come previsto dall'Articolo 11.1, dopo aver ricevuto un'ingiunzione ufficiale, ARSENALE EXPRESS avrà il diritto di annullare il Contratto per la fornitura delle Esperienze per effetto di legge e, se non diversamente previsto da una disposizione di legge inderogabile, di addebitare l'indennizzo previsto all'Articolo 10.1.

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

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

Il Cliente è l'unico responsabile della scelta delle Esperienze sul Sito Web 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 si impegna a utilizzare il Sito Web e/o a partecipare alle Esperienze nel rispetto della normativa vigente e del Contratto per la fornitura delle Esperienze. Qualora il Cliente non adempia ai suoi obblighi ai sensi del Contratto per la fornitura delle Esperienze, sarà ritenuto responsabile degli eventuali danni da egli causati a qualsiasi soggetto, compresi, a titolo esemplificativo, terzi. A tal proposito, il Cliente si impegna a risarcire ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company per eventuali danni, costi o indennizzi di qualsiasi tipo relativi a tale inadempienza.

In particolare, completando la prenotazione di un'Esperienza, 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, l'Esperienza sarà annullata, fatte salve le eventuali azioni che O.E Management Company e/o ARSENALE EXPRESS intendano intraprendere nei confronti del Cliente;
- il Cliente è tenuto a rispettare gli orari specificati nel Contratto. Inoltre, qualora il Cliente non si presentasse all'inizio delle Esperienze, le Esperienze possono essere proposte ad un altro cliente senza che ciò dia luogo ad alcun rimborso o accredito da parte di ARSENALE EXPRESS;
- il Cliente è tenuto a rispettare le istruzioni e le regole, in particolare in termini di igiene e sicurezza, siano esse affisse o impartite direttamente dal personale. Qualora il Cliente non rispetti tali regole, gli sarà vietato di partecipare alle attività o di beneficiare dei servizi in questione. Nel caso in cui l'inosservanza di queste regole renda impossibile la prosecuzione dell'Esperienza, al Cliente può essere notificata la fine dell'Esperienza, senza che possa richiedere alcun rimborso per i servizi non fruiti;
- il Cliente si impegna inoltre a vestirsi in modo appropriato per le Esperienze, come indicato sul Sito Web (sezione FAQ), a comportarsi in modo adeguato, a non disturbare le Esperienze degli altri Clienti 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 è responsabile di tutti i danni, materiali o immateriali, che possa causare durante le Esperienze e si farà 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.

## **13. RESPONSABILITÀ**

### **a. Regime di responsabilità**

ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company saranno pienamente responsabili della prestazione dei servizi forniti nell'ambito dell'adempimento del Contratto per la fornitura delle Esperienze, siano essi erogati dalle società stesse o da altri fornitori, fatto salvo il diritto di rivalsa nei loro confronti.

Tuttavia, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company possono essere esonerate in tutto o in parte dalla loro responsabilità qualora possano dimostrare che il danno è imputabile al/ai Cliente/i o a terzi non coinvolti nella fornitura dei servizi inclusi nel Contratto, o a circostanze eccezionali e inevitabili.

ARSENALE EXPRESS, come O.E Management Company, usufruiscono dei limiti stabiliti nelle [Condizioni Generali e Condizioni di Trasporto | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](#) entro l'ambito della loro applicabilità.

b. 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 le Esperienze, in modo da potervi porre rimedio tempestivamente.

Qualora uno degli elementi che compongono le Esperienze non venisse eseguito in conformità al Contratto per la fornitura delle Esperienze, 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.

c. Limitazione di responsabilità

Ferme restando le limitazioni di responsabilità previste dalle CGT nella misura in cui sono applicabili alle presenti condizioni, la responsabilità di ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company è limitata a tre volte il prezzo totale delle Esperienze. Le eventuali somme ricevute dal Cliente, in particolare a titolo di rimborso, saranno detratte dalle altre somme pagate a titolo di risarcimento.

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

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

d. Responsabilità di O.E Management Company relativamente ai servizi di prenotazione

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

## 14. ASSICURAZIONE

Si consiglia al Cliente di stipulare un'assicurazione che copra le somme pagate o dovute, per il Contratto per la fornitura delle Esperienze, 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, 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 sul Contratto per la fornitura delle Esperienze e, in ogni caso, di richiedere o meno eventuali modifiche a tale Contratto, incluso il diritto di rescindere o sospendere detto Contratto. 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 recapiti del Centro Prenotazioni sono indicati di seguito.

Per qualsiasi commento e/o reclamo relativo alla prenotazione di un Servizio sul Sito Web (ad esempio, reclamo, mancata prestazione o prestazione carente del Servizio), il Centro Prenotazioni è a disposizione del Cliente:

- telefonicamente, dal lunedì al venerdì, REGNO UNITO: +442030244949 / STATI UNITI: +1833 661 30 80 / FRANCIA: +33187212940 e ITALIA: +39281480333
- via e-mail, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: [reservations@orient-express.com](mailto:reservations@orient-express.com) o [groups@orient-express.com](mailto:groups@orient-express.com)
- per posta, al seguente indirizzo: 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 Centro Prenotazioni i reclami relativi alla mancata o carente prestazione delle Esperienze per iscritto entro otto (8) giorni dalla data di esecuzione delle Esperienze.

Quando contatta il Centro Prenotazioni, 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. DATI PERSONALI

### a. Treatmento dei Dati Personali da parte di O.E Management Company

Quando il Cliente utilizza il Sito Web o chiama il Centro Prenotazioni, in particolare per effettuare la prenotazione di un'Esperienza, 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 Condizioni Generali, il Cliente riconosce di aver letto e compreso la suddetta Informativa sulla Privacy.

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

I Dati Personali del Cliente relativi all'Esperienza fruita, 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.

In tale contesto, i Dati Personali del Cliente 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 Cliente, uno specifico accordo di contitolarità descrive gli obblighi e le responsabilità di O.E Management Company ed i suddetti Operatori. Il Cliente 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 Cliente può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

c. Trattamento dei Dati Personali da parte di ARSENALE EXPRESS

Si informa inoltre il Cliente che i Dati Personali raccolti nell'ambito della/e Esperienza/e saranno trasmessi ad ARSENALE EXPRESS S.p.A., la società che organizza e fornisce le Esperienze. ARSENALE EXPRESS tratterà i Dati Personali in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Clienti la migliore esperienza possibile.

Alla luce di quanto precede, ai sensi degli Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), ARSENALE EXPRESS fornisce al Cliente le informazioni in merito al trattamento dei suoi Dati Personali nell'ambito delle Esperienze, accessibili cliccando sul seguente link: [https://www.arsenaleexpress.com/booking\\_privacy\\_policy\\_IT.pdf](https://www.arsenaleexpress.com/booking_privacy_policy_IT.pdf)

## 18. VARIE

L'inserimento nella banca dati e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze e del Contratto per la fornitura delle Esperienze costituiscono un contratto elettronico tra le parti, che vale come prova della prenotazione delle Esperienze 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 di Vendita delle Esperienze e il Contratto per la fornitura delle Esperienze esprimono tutti gli obblighi delle parti. Non può essere inclusa alcun'altra condizione eventualmente comunicata dal Cliente.

In caso di contraddizione tra i termini del Contratto per la fornitura delle Esperienze e le Condizioni Generali, il Contratto per la fornitura delle Esperienze si applicherà 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.

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 130.3-bis del D.Lgs. 196/2003 e della Legge 5/2018, i consumatori che non desiderano ricevere telefonate pubblicitarie possono iscriversi gratuitamente al Registro Pubblico delle Opposizioni appositamente istituito. Tale registro è accessibile tramite il seguente sito Web: <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

## 19. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

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

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

- Dettagli su come contattare il Médiateur Tourisme et Voyage e i suoi recapiti sono disponibili cliccando sul seguente link: [Come contattare il Médiateur Tourisme et Voyage](#) nella scheda Prenotazione della sezione "Assistenza", oppure sul sito web [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).
- Il ricorso al Médiateur può essere presentato entro dodici (12) mesi dal primo reclamo.
- Il modulo per fare ricorso a questo Médiateur è disponibile al seguente link: [Modulo per fare ricorso al Médiateur](#)

Tourisme et Voyage.

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 qualsiasi azione relativa al Contratto davanti ai tribunali territorialmente competenti, nel luogo in cui il Cliente risiede o è abitualmente domiciliato o nel luogo in cui si è verificato il danno.

\* \* \*  
- -

Per specifica accettazione delle seguenti clausole: 4.1 (*Le Esperienze*), 9.2 (*Formalità amministrative e sanitarie*), 10 (*CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E TRASFERIMENTO*), 12.4 (*Caparra*), 13.3 (*Limitazione di responsabilità*), 18 (*Varie*) e 19 (*Legge applicabile e risoluzione delle controversie*).

Allegato 1

	<b>Pagamento</b>	<b>Penali in caso di annullamento</b>	<b>Modifica</b>
Al momento della conferma più di 90 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza	25% (caparra)	25% fino a 91 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza	Cambio di data dell'Esperienza: uno gratuito, poi 200 € per ciascuna modifica. Il trasferimento/cambio di nominativo è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
90 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza	100% (caparra + saldo)	100% meno di 90 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza	La modifica della data o dell'Esperienza è considerata un annullamento  Il trasferimento/cambio di nominativo è soggetto ai costi effettivi di trasferimento
<p>O.E Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente relative alla modifica delle Esperienze, 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>			

