

## Versione del 5 giugno 2025

Le presenti Condizioni Generali di Vendita relative al servizio di trasporto offerto da Arsenale Express S.p.A., società di diritto italiano, con sede legale in Via Giovanni Amendola n. 46, 00185 Roma (RM), Italia, iscritta nel Registro delle Imprese di Roma al numero RM-1630029, con codice fiscale e partita IVA 16033011004 (come di seguito definite "CGV") sono applicabili a tutte le prenotazioni individuali (inferiori a 8 cabine) effettuate a decorrere da questa data, fino a nuova comunicazione.

### CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

O.E MANAGEMENT COMPANY è una *société par actions simplifiée* [società per azioni semplificata] costituita e operante ai sensi delle leggi francesi, iscritta nel Registro del Commercio e delle Società di Nanterre al numero 981 136 450, con sede legale in 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux – Francia e Partita IVA Intracomunitaria n. 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 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 acquistare i Trasporti "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 Trasporto (cfr. definizione fornita di seguito).

## 1. DEFINIZIONI

**O.E Management Company:** il fornitore dei servizi di prenotazione e assistenza clienti, in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS.

**ARSENALE EXPRESS:** Arsenale Express S.p.A.: organizzatore e fornitore del Trasporto, in qualità di proprietario del Treno (come di seguito definito) e, pertanto, soggetto responsabile dell'esecuzione del Trasporto (come di seguito definito); una società di diritto italiano, con sede legale in via Giovanni Amendola n. 46, 00185 Roma (Italia), iscritta al Registro delle imprese di Roma con il numero RM-1630029.

**Centro Prenotazioni:** centro di prenotazione e assistenza clienti per i Trasporti i cui dati di contatto sono indicati all'Articolo 17.

**Cliente/i:** la/le persona/e che effettua/effettuano la prenotazione e stipula/stipulano il Contratto e/o tutte le persone indicate nella prenotazione, che si presume abbiano letto le informazioni precontrattuali e i termini del Contratto, comprese le Condizioni Generali.

**Condizioni Generali:** le 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: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#).

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

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

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

**Contratto di Trasporto:** il contratto relativo al servizio di trasporto ferroviario passeggeri fornito da ARSENALE EXPRESS e disciplinato dalle CGT.

**Contratti per l'esecuzione del Trasporto:** le Condizioni Generali di Trasporto, comprese le informazioni sulla tempistica del Trasporto (come di seguito definito), le informazioni specifiche

della prenotazione, le Condizioni Generali di Vendita e, ove applicabile, le Condizioni Speciali e/o ogni eventuale ulteriore termine e condizione particolare.

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

**Operatori:** si intendono le entità che operano nel settore dell'ospitalità e che utilizzano, come ARSENALE EXPRESS, i marchi Orient Express.

**Servizi accessori inclusi:** indica i servizi di ristorazione e alloggio forniti a bordo del Treno come servizi accessori, in quanto essenziali per integrare e completare il servizio di trasporto ferroviario a lunga percorrenza a bordo del Treno.

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

**Trasporto/i o Trasporto/i La Dolce Vita:** il servizio di trasporto ferroviario di lusso fornito da ARSENALE EXPRESS e gestito da O.E MANAGEMENT COMPANY anche per quanto riguarda la gestione delle prenotazioni e l'acquisto dei biglietti.

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

## 2. PREMESSA

L'oggetto delle presenti Condizioni Generali di Vendita è definire i termini e le condizioni in base ai quali il/i Cliente/i prenota/prenotano e acquista/acquistano il/i Trasporto/i offerto/i in vendita da ARSENALE EXPRESS.

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

La firma dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto implica l'accettazione da parte del Cliente delle CGV (versione in vigore al momento della prenotazione) e delle CGT accessibili tramite il seguente link: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#), che costituiscono la parte principale dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

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 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 del fatto che il rapporto contrattuale di Trasporto si instaurerà direttamente con ARSENALE EXPRESS. Di conseguenza, fatta eccezione per gli obblighi derivanti dalle presenti 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 dalle presenti CGV. 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. CONTRATTO DI TRASPORTO**

In base al Contratto di Trasporto disciplinato dalle CGT, ARSENALE EXPRESS si impegna, dietro compenso, a trasportare i Clienti da una località all'altra.

I dettagli di ogni Trasporto sono illustrati nelle offerte disponibili sul Sito web, con indicazioni specifiche degli itinerari predefiniti e delle città in cui il Treno si fermerà. Il prezzo del Trasporto, le date di disponibilità, le opzioni e le condizioni di pagamento applicabili per la tariffa selezionata (le politiche in materia di garanzia, le condizioni di annullamento, l'orario per il check-in, le condizioni tariffarie per gli aderenti al programma fedeltà, etc.) sono specificate durante la procedura di prenotazione, come descritta negli articoli che seguono.

Il Cliente può formulare una richiesta speciale o esprimere un'esigenza particolare a 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 disponibili.

#### **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 Sul Sito Web**

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

1° passaggio: Selezione degli itinerari, del numero di cabine e passeggeri, delle date e del tipo di cabina/e;

2° passaggio: Risultati e selezione del Trasporto, compresa la città di partenza e la città di destinazione, le date e la durata del soggiorno e il prezzo;

3° passaggio: Dettagli e caratteristiche del 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: Riepilogo della prenotazione del Trasporto con:

- (i) un promemoria delle caratteristiche principali (date e durata del soggiorno, caratteristiche del Trasporto, importo comprensivo delle tasse applicabili);  
e
- (ii) inserimento dei recapiti del Cliente, compilando tutti i campi obbligatori

(indicati da un asterisco).

5° passaggio: Completamento della prenotazione del Trasporto 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".

6° passaggio: Previa conferma dell'avvenuto pagamento delle somme richieste come previsto dall'Articolo 11, la conferma della prenotazione del Trasporto è inviata tramite e-mail con il riepilogo di tutte le informazioni della prenotazione e la fornitura dell'accesso alle CGV e costituisce sottoscrizione del Contratto, compreso il Contratto di Trasporto tra il Cliente e ARSENALE EXPRESS.

## 5.2 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 / FR: +33187212940

2° passaggio: Il Cliente indica 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 i Trasporti disponibili per la prenotazione e le tariffe.

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 passeggeri.

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

- (i) comunicare i propri dati di pagamento fornendo direttamente ad 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 dell'avvenuto pagamento delle somme richieste per l'acquisto del biglietto per il Trasporto, il Cliente riceve tramite e-mail la conferma del Trasporto con il riepilogo di tutte le informazioni relative alla prenotazione. L'acquisto del biglietto per il Trasporto costituisce sottoscrizione del Contratto di Trasporto e accettazione delle presenti CGV.

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

Al momento della prenotazione, per garantire un livello di servizio adeguato a un Trasporto come quello a bordo del Treno, il Cliente dovrà comunicare a O.E Management Company, che a sua volta comunicherà ad ARSENALE EXPRESS, le eventuali condizioni mediche particolari che potrebbero richiedere un trattamento o assistenza a bordo (tra cui, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, 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 ferroviario, 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 alla disponibilità sul Treno e alla possibilità di garantire un livello di servizio adeguato a un Trasporto come quello a bordo del Treno, nonostante la sussistenza delle circostanze comunicate. Fatto salvo quanto sopra, qualora la disabilità del Cliente e le sue particolari condizioni medico-sanitarie gli consentano di viaggiare a bordo del treno solo con un accompagnatore che lo assista, il Cliente può procedere alla prenotazione solo prenotando contemporaneamente anche per il passeggero 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 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 a bordo.

Il personale del Treno non è in grado di fornire assistenza ai passeggeri con disabilità e condizioni mediche particolari.

## **7. MINORENNI**

Le Persone di età inferiore a dodici (12) anni al momento del Trasporto non sono ammesse a bordo in nessun caso.

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 Titoli di viaggio

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

Quando il Cliente arriva in stazione, deve avere con sé il titolo di viaggio, ovvero il titolo di viaggio elettronico, in formato digitale o stampato (o il biglietto cartaceo, se applicabile).

### 9.2 Formalità amministrative e sanitarie

Spetta al Cliente espletare e adempiere alle formalità di polizia, doganali e sanitarie necessarie per il Trasporto, compresi, – a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo – 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 le "Formalità"). Spetta quindi al Cliente informarsi sulle Formalità e consultare i divieti di viaggio, gli avvisi, gli annunci e i consigli emessi dai governi dei paesi interessati prima di prenotare un viaggio verso destinazioni internazionali. Allo stesso modo, il Cliente dovrà informarsi sulle misure sanitarie, in particolare sulle vaccinazioni, necessarie per viaggiare nei Paesi di partenza, destinazione o sosta. Il completamento e i costi legati alle Formalità sono a carico del Cliente.

Si consiglia ai cittadini francesi di consultare il seguente link per maggiori informazioni sui requisiti per il passaporto: [Conseils aux Voyageurs - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](https://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 minore 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/o ARSENAL EXPRESS non saranno ritenute responsabili qualora il Cliente non sia in grado di

fruire integralmente o parzialmente del Trasporto a causa di un mancato adempimento delle Formalità. Salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso qualora non adempia, in tutto o in parte, alle Formalità richieste e, di conseguenza, non possa completare il Trasporto.

## 10. CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E CESSIONE

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 un 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 nell'Allegato 1 delle presenti CGV. L'Allegato 1 costituisce parte integrante della presente clausola.

Tuttavia, il Cliente ha il diritto di annullare i Contratti per l'esecuzione del Trasporto prima dell'inizio di quest'ultimo senza pagare alcun indennizzo qualora si verificino circostanze eccezionali e inevitabili presso o nelle immediate vicinanze della destinazione, che abbiano un impatto significativo sull'adempimento dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto o sul trasporto dei passeggeri verso la destinazione (ad esempio uragano, terremoto, attentato, guerra). In tal caso, il Cliente ha diritto al rimborso completo dei pagamenti effettuati, ma non a un ulteriore risarcimento.

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.

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 quattordici (14) giorni.

ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di valutare, a sua discrezione, le richieste di annullamento del Trasporto da parte del Cliente senza applicare l'indennizzo previsto dalle presenti CGV qualora sussistano cause eccezionali e urgenti che il Cliente dovrà comunicare via e-mail all'indirizzo [reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@orient-express.com). A scanso di equivoci, l'annullamento dovuto a COVID-19 non sarà mai considerato un evento eccezionalmente grave e urgente.

### 10.2 Annullamento da parte di ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS può annullare i Contratti per l'esecuzione del Trasporto e rimborsare integralmente, entro quattordici (14) giorni, al Cliente i pagamenti effettuati se:

- (i) Il tasso di riempimento del Treno è inferiore al venti per cento (20%). In tal caso, l'annullamento del Trasporto dovrà essere notificato almeno novanta (90) giorni prima dell'inizio dello stesso.
- (ii) ARSENALE EXPRESS è impossibilitata ad adempiere ai Contratti per l'esecuzione del Trasporto a causa di circostanze eccezionali e inevitabili. 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 ricezione (raccomandata, fax, e-mail, etc.). 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 dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto da parte di ARSENALE EXPRESS, nonché un risarcimento almeno pari all'indennizzo che il Cliente avrebbe dovuto pagare se avesse annullato i Contratti per l'esecuzione del Trasporto a tale data.

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 nell'Allegato 1 delle presenti CGV. L'Allegato 1 costituisce 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, la stazione di partenza e la stazione di destinazione, 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 quattordici (14) giorni dall'annullamento di tali Contratti, nonché un risarcimento almeno pari all'indennizzo che il Cliente avrebbe dovuto pagare se avesse annullato i Contratti per l'esecuzione del Trasporto a tale data (a meno che tali modifiche non siano dovute a circostanze eccezionali e inevitabili); 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 Cessione/Cambio di nominativo

Il Cliente può cedere 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 comunicare la sua decisione utilizzando il seguente indirizzo e-mail [reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@orient-express.com) o qualsiasi altro mezzo che consenta di

confermare la ricezione entro e non oltre sette (7) giorni dall'inizio del Trasporto. Tale comunicazione includerà inoltre una dichiarazione in base alla quale il cedente conferma che (i) la cessione è stata effettuata 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, la cessione sia stata in realtà effettuata 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 alla cessione.

Il Cliente sarà informato, al ricevimento della sua richiesta di cessione dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto, dei costi effettivi della cessione.

#### 10.6 Nessun diritto di recesso

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

### 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 (caparra + saldo) entro novanta (90) giorni prima della data di partenza.

#### 11.2 Modifica del prezzo del Trasporto

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) i tassi di cambio applicati al Trasporto.

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 e 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 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.

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.

### 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 stabilito nell'Articolo 11.1, 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 una disposizione di legge inderogabile, di addebitare l'indennizzo previsto dall'Articolo 10.1.

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. Tale autorizzazione non è obbligatoria, ma viene offerta come mezzo per facilitare la copertura di eventuali consumi o spese sostenute dal Cliente durante il Trasporto. A scampo di equivoci, se il Cliente supera 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. SERVIZI ACCESSORI INCLUSI**

I Servizi accessori inclusi sono servizi a cui i Clienti possono accedere a bordo del Treno, in quanto necessari per integrare e completare il Trasporto fornito da ARSENALE EXPRESS. Poiché gli itinerari disponibili comprendono da 1 a 3 pernottamenti a bordo del Treno, tutti i termini e le condizioni qui stabiliti si applicano ai Servizi accessori inclusi.

Per fruire dei Servizi accessori inclusi, i Clienti dovranno essere in possesso di un biglietto di Trasporto valido e di un documento d'identità da esibire a bordo del Treno a fini di controllo.

Durante l'utilizzo dei Servizi accessori inclusi, i Clienti non devono disturbare gli altri passeggeri e devono tenere un comportamento adeguato al Trasporto e al Treno.

I Servizi accessori inclusi non possono essere acquistati separatamente dal Trasporto, in quanto sono inclusi nel prezzo totale dello stesso. Questi servizi sono disponibili esclusivamente per i Clienti.

### **12.1 Servizio di cabina o vagone letto**

I Clienti avranno la possibilità di selezionare il tipo di cabina preferita per il pernottamento (Suite, Deluxe o Suite La Dolce Vita) tra le opzioni disponibili al momento della prenotazione.

ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di assegnare ai Clienti cabine e/o vagoni letto in base alla classe di sistemazione prenotata e, in conformità alle CGT, di modificare le prenotazioni se necessario.

Poiché gli itinerari disponibili sul Sito web prevedono almeno un pernottamento a bordo del Treno, la durata del Trasporto dipende dalle città di partenza e di destinazione e non può essere modificata dai Clienti, a meno che non scelgano di interrompere il Trasporto in una delle fermate programmate del Treno. In questi casi, considerando la natura del Trasporto, gli impegni logistici e i costi associati, il prezzo totale del Trasporto sarà trattenuto e i Clienti non avranno diritto ad alcun rimborso per la parte di Trasporto non utilizzata.

### **12.2 Servizio di ristorazione**

A bordo del Treno è disponibile un servizio di ristorazione completo, che include cibo e bevande, ad eccezione degli articoli *à la carte* e di quelli soggetti a un costo aggiuntivo. Il servizio di ristorazione sarà fornito in specifiche aree del Treno, con modalità di servizio che variano in base all'itinerario selezionato e secondo orari prestabiliti.

I Clienti in possesso di un biglietto di Trasporto valido avranno accesso alle aree destinate al consumo di cibo e bevande.

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

I Clienti devono comunicare eventuali esigenze e/o restrizioni alimentari particolari (ad esempio, allergie, intolleranze o altre esigenze alimentari) almeno 30 giorni prima della partenza, in modo da poterle soddisfare il più possibile durante il Trasporto. Si informa il Cliente che, a causa dei vincoli del Trasporto, non sarà sempre possibile fornire un pasto alternativo. In nessun caso ARSENALE EXPRESS e/o O.E. MANAGEMENT COMPANY sono responsabili di eventuali conseguenze derivanti dal mancato soddisfacimento di specifiche esigenze alimentari.

### 12.3 Servizi specifici e aggiuntivi

Eventuali servizi aggiuntivi acquistati durante il Trasporto, che non sono inclusi nella tariffa standard del Trasporto disciplinata dalle CGT, saranno disciplinati da un contratto indipendente e separato dal Contratto. Tali servizi aggiuntivi non sono soggetti alle disposizioni normative applicabili al Trasporto.

## 13. **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 17.

Il Cliente 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 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 Trasporto, il Cliente si impegna a pagarne il prezzo. 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 e/o ARSENALE EXPRESS hanno la facoltà di promuovere nei confronti del Cliente.

Il Cliente è tenuto a rispettare gli orari specificati nel Contratto. Inoltre, qualora il Cliente non si presentasse alla partenza del Treno, il Trasporto può essere proposto a 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 del Trasporto, può essere notificata la fine dello stesso al Cliente con il conseguente sbarco, senza che possa richiedere alcun rimborso per i servizi non fruiti.

Il Cliente si impegna 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 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 si impegna inoltre a garantire che le risorse informatiche messe a disposizione da ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management (in particolare la rete Wi-Fi) non vengano utilizzate in alcun modo a scopo di riproduzione, rappresentazione, messa a disposizione o

comunicazione al pubblico di opere o oggetti protetti dal diritto d'autore o da un diritto correlato, come testi, immagini, fotografie, opere musicali, opere audiovisive, software e videogiochi, senza l'autorizzazione dei titolari dei diritti, ove tale autorizzazione sia necessaria. Il Cliente è inoltre tenuto a rispettare la politica di sicurezza del fornitore di servizi Internet del Treno, comprese le regole per l'utilizzo delle misure di sicurezza adottate per prevenire l'uso illecito delle risorse informatiche, nonché ad astenersi da qualsiasi atto che comprometta l'efficacia di tali misure. Il Cliente è responsabile di tutti i danni, materiali o immateriali, che possa causare durante il Trasporto 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.

## **14. RESPONSABILITÀ**

### **14.1 Regime di responsabilità**

ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company saranno pienamente responsabili della prestazione dei servizi forniti nell'ambito dell'adempimento dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto, siano essi forniti 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 di viaggio inclusi nel Contratto, o a circostanze eccezionali e inevitabili.

Nella misura in cui le convenzioni internazionali circoscrivono le condizioni alle quali è dovuto il risarcimento da un fornitore di servizi come quelli oggetto del Contratto o limitano l'entità di tale risarcimento, gli stessi limiti si applicano all'organizzatore o al rivenditore. ARSENALE EXPRESS, come O.E Management Company, pertanto usufruiscono dei limiti stabiliti nelle Condizioni Generali di Trasporto accessibili tramite il seguente link: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#)

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. Fatto salvo quanto previsto dagli Articoli 14.1, 14.2, 14.3 e 14.4, ARSENALE EXPRESS rimane responsabile nei confronti del Cliente.

### **14.2 Inadempienza**

Il Cliente è tenuto a informare O.E Management Company il prima possibile, tenuto conto 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.

### **14.3 Limitazione di responsabilità**

Fatte salve le limitazioni di responsabilità previste dalle CGT e per questioni diverse da quelle previste nelle presenti condizioni, la responsabilità di 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.

ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company non saranno ritenute responsabili di eventuali danni, perdite o spese non preventivabili al momento della prenotazione del Trasporto (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).

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

#### 14.4 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 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.

### 15. 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.

### 16. 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 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.

### 17. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Per qualsiasi domanda relativa alla corretta prestazione di un servizio prenotato (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 a una prenotazione (ad esempio, reclamo, mancata prestazione o prestazione carente del Servizio), il Centro Prenotazioni è a disposizione:

- telefonicamente, dal lunedì al venerdì, REGNO UNITO: +442030244949 / STATI UNITI: +1833 661 30 80 / FRANCIA: +33187212940 e ITALIA: +39281480333
- via e-mail, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: [reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@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 del Trasporto per iscritto entro otto (8) giorni dalla data di esecuzione del Trasporto.

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 promuovere le eventuali azioni legali opportune nei confronti del Cliente in caso di comportamenti pregiudizievole 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.

## **18. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### **18.1 Trattamento 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 Trasporto, 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 presenti Condizioni Generali, il Cliente riconosce di aver letto e compreso la suddetta Informativa sulla Privacy.

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

I Dati personali del Cliente relativi al Trasporto, alle sue preferenze, alla sua soddisfazione e, all'occorrenza, all'adesione al programma fedeltà sono condivisi tra O.E Management Company e gli Operatori. Il trattamento di tali Dati personali si basa sul legittimo interesse di ciascun contitolare del trattamento allo scopo di migliorare la qualità del servizio e l'esperienza del Cliente. 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.

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

Si informa inoltre il Cliente che i Dati personali raccolti nell'ambito del Trasporto saranno trasmessi ad ARSENALE EXPRESS S.p.A., la società che organizza e fornisce i Trasporti. ARSENALE EXPRESS tratterà i Dati personali in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Clienti la migliore esperienza di trasporto.

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 del Trasporto, accessibili al momento dell'imbarco sul Treno e anche cliccando sul seguente link: [www.arsenalegroup.com](http://www.arsenalegroup.com)

## **19. 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.

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/>.

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

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

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 difensore civico (Médiateur Tourisme et Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17).

- Dettagli su come contattare il difensore civico e i suoi recapiti sono disponibili sul sito web [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).
- Il ricorso al difensore civico può essere presentato entro dodici (12) mesi dal primo reclamo.
- Il modulo per fare ricorso al difensore civico è disponibile al seguente link: [Modulo per fare ricorso al Médiateur Tourisme et Voyage](#).

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 (*Il Contratto di trasporto*); 9.2 (*Formalità amministrative e sanitarie*), 10.1 (*Annullamento da parte del Cliente*), 11.4 (*Caparra*), 14.3 (*Limitazione di responsabilità*), 19 (*Varie*) e 20 (*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 dell'itinerario: una gratuita, poi 200 € per ciascuna modifica. La cessione/il cambio di nominativo sono soggetti ai costi effettivi di cessione
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  La cessione/il cambio di nominativo sono soggetti ai costi effettivi di cessione
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  Cessione/Cambio di nominativo non consentiti
<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>			