

Le presenti Condizioni Generali relative alla vendita di Carte Regalo sono applicabili a tutti gli acquisti effettuati a decorrere dal 22 ottobre 2025, fino a nuova comunicazione.

CONDIZIONI GENERALI

CARTE REGALO

O.E MANAGEMENT COMPANY è una *Société par Actions Simplifiée* [società per azioni semplificata] di diritto francese, iscritta al Registro delle Imprese (RCS) di Nanterre con il numero 981136450, con sede legale in rue Henri Farman 82 - CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux, Francia, e numero di partita IVA comunitaria FR40981136450 (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, Francia.

O.E MANAGEMENT COMPANY pubblica e gestisce il sito web: www.orient-express.com/ (di seguito il “**Sito Web**”) (Email: contact@orient-express.com; Telefono: (+33) 187212940). Il Sito Web presenta, in particolare, le modalità di acquisto delle Carte Regalo.

1. DEFINIZIONI

Beneficiario: persona fisica che agisce per scopi personali che non rientrano nell'ambito della propria attività commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola, titolare di una Carta Regalo, che può acquistare servizi utilizzando tale Carta Regalo.

Cliente/i: acquirente di una Carta Regalo. Il Cliente può essere o meno il Beneficiario della Carta Regalo.

Cliente finale: Cliente e Beneficiario.

Esperienza: (i) esperienza fornita dagli Operatori presso gli Hotel ed (ii) esperienza esterna fornita dagli Operatori al di fuori dei Treni che potrà essere acquistata a discrezione dei Clienti dell'Hotel o del Treno.

Carta Regalo Experience: Carta Regalo che consente al Beneficiario di utilizzare l'importo disponibile, corrispondente al saldo residuo, di tale Carta Regalo come credito per il pagamento di un'Esperienza.

Carta Regalo: Carta Regalo prepagata e Carta Regalo Experience.

Pagina dedicata alle Carte Regalo: (i) per l'Hotel La Minerva, la pagina <https://giftcards.laminerva.orient-express.com/la-minerva-eur/orient-express-la-minerva-gift-card-043853>; (ii) per l'Hotel Palazzo Donà Giovannelli, la pagina <https://giftcards.palazzodonagiovannelli.orient-express.com/palazzo-dona-giovannelli-eur/orient-express-palazzo-dona-giovannelli-gift-card-044860>; (iii) per qualsiasi nuovo Hotel, la pagina dedicata e (iv) per il Treno, la pagina <https://giftcards.orient-express.com/la-dolce-vita-eur/la-dolce-vita-orient-express-gift-card-043851> accessibili sul Sito Web.

Condizioni Generali: le presenti Condizioni Generali della Carta Regalo applicabili al Cliente e al Beneficiario.

Hotel: gli Hotel operanti con il marchio Orient Express.

Carta Regalo prepagata: Carta Regalo che consente al Beneficiario di utilizzare l'importo disponibile, corrispondente al saldo residuo, di tale Carta Regalo per il pagamento di un Soggiorno o di un Trasporto.

O.E MANAGEMENT COMPANY: fornitore della Carta Regalo per conto degli Operatori.

Operatori: si intendono i proprietari e i gestori degli Hotel e dei Treni operanti con i marchi Orient Express.

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

Centro Prenotazioni: call center gestito da O.E MANAGEMENT COMPANY attraverso il quale il Cliente può richiedere l'acquisto di una Carta Regalo. I numeri di telefono dei Centri Prenotazioni sono:

- per i Treni: Stati Uniti e Canada: +1 833 661 30 80 / Regno Unito: +44 20 30 244 949 / Italia: +39 02 81 48 03 33 / Francia: +33 1 87 21 29 40
- per gli Hotel: Hotel La Minerva: +39 06 99 74 81 81 / Hotel Palazzo Donà Giovannelli: +39 04 18 85 80 04 / altri Hotel: numero di telefono indicato sulla relativa pagina del Sito Web di ogni Hotel.

Soggiorno: un soggiorno di lusso presso l'Hotel.

Techsembly: Techsembly Limited, società costituita a Londra, con sede legale in 1 Church Road, Richmond, Surrey, Inghilterra, TW9 2QE, registrata con il numero 13274461.

Treno: treni operanti con il marchio Orient Express.

Trasporto: crociera di lusso su rotaia con sistemazione in cabina a bordo del Treno.

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

2. PREAMBOLO

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

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

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

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

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

Si invita il Cliente a leggere attentamente le Condizioni Generali, la cui previa accettazione è obbligatoria ai fini dell'acquisto di una Carta Regalo. Si consiglia ai Clienti finali di salvare e stampare le Condizioni Generali mediante le normali funzioni del proprio browser e del proprio computer.

Per la prenotazione di (i) servizi di Trasporto, (ii) Esperienze e (iii) servizi di Soggiorno sul Sito Web tramite la Carta Regalo si applicano le Condizioni Generali di Vendita.

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

Poiché si è scelto di acquistare una Carta Regalo, desideriamo richiamare l'attenzione sul fatto che la Pagina dedicata alle Carte Regalo è gestita da Techsembly. Techsembly agisce in qualità di agente di O.E MANAGEMENT COMPANY. Tutti i prezzi indicati sul Sito Web sono comprensivi di tasse (ove applicabili).

3. PROCEDURA D'ACQUISTO E PAGAMENTO

La pagina dedicata alle Carte Regalo propone la vendita di Carte Regalo. Le Carte Regalo possono essere acquistate esclusivamente sulla pagina loro dedicata.

Per acquistare una Carta Regalo, il Cliente deve fornire le seguenti informazioni:

- l'importo prescelto, tenendo presente che le Carte Regalo sono soggette a un importo minimo e massimo,
- le opzioni di consegna (email o posta ordinaria),
- il suo nome, cognome, indirizzo email, eventuale messaggio,
- Il nome e l'indirizzo email del Beneficiario.

Le informazioni sopra elencate sono obbligatorie per acquistare una Carta Regalo. La mancata comunicazione di tali informazioni può comportare l'impossibilità per O.E MANAGEMENT COMPANY di finalizzare l'acquisto di una Carta Regalo. Dopo aver confermato i dettagli richiesti, il Cliente completerà il suo acquisto procedendo al pagamento. I mezzi di pagamento (carte di credito/debito, wallet, ecc.) disponibili sono Visa e Mastercard, American Express, JCB, Diners, China UnionPay, Alipay, WeChat. Questo elenco è soggetto a modifiche.

Per effettuare il pagamento, il Cliente deve comunicare i propri dati di pagamento indicando direttamente sulla Pagina dedicata alle Carte Regalo il numero della carta di credito/debito, la relativa data di scadenza e il codice di sicurezza (CVV).

Il pagamento sarà accreditato a favore dell'Operatore, a seconda dei casi, su un conto bancario a lui intestato.

La carta di credito/debito del Cliente è soggetta a un controllo di validità da parte dei partner di cui sopra e può essere rifiutata per vari motivi: carta rubata o bloccata, limite raggiunto, errore di inserimento, ecc. In caso di problemi, il Cliente dovrà contattare la sua banca e O.E MANAGEMENT COMPANY per confermare l'acquisto e il mezzo di pagamento.

Una volta confermato il pagamento, l'acquisto di una Carta Regalo è considerato ultimato.

4. PREZZO

La Carta Regalo è una carta prepagata digitale o fisica.

5. VALIDITÀ

Le Carte Regalo sono valide per 2 anni a partire dalla data di consegna della Carta Regalo al Beneficiario, senza che ciò possa ostacolare le disposizioni obbligatorie che possono essere applicabili nel paese di residenza del Beneficiario.

Tuttavia, fino alla data di apertura dell'Hotel Palazzo Donà Giovannelli, tutte le Carte Regalo relative a un Soggiorno o a un'Esperienza presso l'Hotel Palazzo Donà Giovannelli acquistate tra la data di pubblicazione delle presenti Condizioni e la data di apertura dell'Hotel avranno una validità di 2 anni a partire dalla data di apertura dell'Hotel.

Il Trasporto o il Soggiorno per il quale il Beneficiario desidera utilizzare la Carta Regalo prepagata deve avvenire durante il periodo di validità della stessa.

Le Esperienze vendute sono soggette alle Condizioni di Utilizzo di tali Esperienze, che possono essere consultate sul Sito Web. Le Carte Regalo Experience non sono trasferibili e possono essere riscattate solo con l'Esperienza specificata.

Dopo la scadenza della Carta Regalo, né il Cliente né alcun Beneficiario avranno alcun diritto rispetto al saldo residuo della Carta Regalo.

6. EMISSIONE E CONSEGNA

Una volta completato l'acquisto della Carta Regalo, la Carta Regalo acquistata sarà inviata da O.E MANAGEMENT COMPANY all'indirizzo email del Cliente o del Beneficiario (come indicato dal Cliente al momento della prenotazione), in formato PDF, con un ID univoco. Il Cliente o il Beneficiario può richiedere l'invio di una copia cartacea della Carta Regalo. Allo stesso tempo, O.E MANAGEMENT COMPANY trasmetterà al Beneficiario la versione aggiornata delle presenti Condizioni Generali in vigore.

Inoltre, sarà inviata al Cliente una conferma dell'acquisto di una Carta Regalo all'indirizzo email fornito al momento dell'acquisto. Allo stesso tempo, O.E MANAGEMENT COMPANY trasmetterà al Cliente la versione aggiornata delle presenti Condizioni Generali in vigore.

Il Cliente è tenuto a verificare quanto prima la correttezza dei dati riportati sulla conferma e, in caso di necessità di aggiornamento, è pregato di contattare il prima possibile:

- per l'Hotel La Minerva: laminerva.giftcard.contact@orient-express.com
- per l'Hotel Palazzo Donà Giovannelli: pdg.giftcard.contact@orient-express.com
- per il Treno: ldv.giftcard.contact@orient-express.com

Questa email è generata automaticamente dal sistema e potrebbe finire nella cartella della posta indesiderata o dello spam del destinatario. O.E MANAGEMENT COMPANY e Techsembly non saranno responsabili per la mancata o ritardata ricezione di tale Carta Regalo da parte del destinatario per ragioni che sfuggono al loro controllo, tra cui, per esempio:

- (i) ritardo nella trasmissione dei dati dovuto a problemi di sistema;
- (ii) inesattezza dei dati di contatto e/o di consegna forniti dall'acquirente;
- (iii) il fatto che la email inviata da o per conto di O.E MANAGEMENT COMPANY sia considerata spam o posta indesiderata.

7. RISCATTO DELLA CARTA REGALO

Ogni Carta Regalo è valida solo per la struttura Orient Express presso la quale è stata acquistata, come indicato sul Sito Web e sulla Carta Regalo (per esempio, se una Carta Regalo è stata acquistata presso l'Hotel La Minerva, la Carta Regalo può essere utilizzata solo presso l'Hotel La Minerva).

La prenotazione di un Soggiorno, di un Trasporto o di un'Esperienza utilizzando una Carta Regalo deve essere effettuata tramite il Centro Prenotazioni o tramite email.

La Carta Regalo fisica o digitale e il relativo PIN devono essere presentati al momento del riscatto o del check-in. Le Carte Regalo non sono cumulabili con altre offerte o promozioni.

È possibile utilizzare più Carte Regalo per persona e per prenotazione. Poiché una Carta Regalo non è nominativa, può essere trasferita, ma non venduta. Una Carta Regalo può essere trasferita ad un altro Beneficiario solo da parte di una persona in possesso del relativo codice che sia la prima a trasferirla fornendo il codice all'Hotel o al Treno.

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

Il valore della Carta Regalo non può essere convertito in contanti e può essere riscattato solo per il pagamento anticipato del Trasporto, del Soggiorno e/o delle Esperienze.

I voucher della Carta Regalo vengono riscattati per un Trasporto, un Soggiorno e/o un'Esperienza come mezzo di pagamento indicando il numero ID riportato sulla Carta Regalo e il relativo PIN. La Carta Regalo è una carta prepagata, non una carta di credito né una carta di debito; pertanto, sarà disattivata dopo aver utilizzato tutto l'importo residuo. Le Carte Regalo valide sono mezzi di pagamento idonei per

i Trasporti, i Soggiorni e le Esperienze, ma sono coperte dall'esclusione relativa alle reti limitate di cui alla Direttiva europea sui servizi di pagamento 2 (“**PSD2**”).

In caso di mancata presentazione del Beneficiario il primo giorno della sua prenotazione di un Trasporto, un Soggiorno o un'Esperienza ("no-show") pagata con la Carta Regalo, la prenotazione del Beneficiario sarà annullata integralmente. Si informa il Beneficiario che, in tal caso, O.E MANAGEMENT COMPANY metterà in vendita la sua prenotazione e che il Beneficiario non avrà diritto ad alcun rimborso o risarcimento.

Le Carte Regalo Experience vendute per un'Esperienza specifica possono essere riscattate solo per quell'esperienza specifica e solo una volta. Per le Carte Regalo Experience (per esempio escursioni, cene, spa) è necessaria la prenotazione anticipata, soggetta a disponibilità al momento della prenotazione. Potrebbero essere applicate date di indisponibilità e un dress code. Per ulteriori informazioni sui requisiti di prenotazione, consultare la Carta Regalo Experience o l'Esperienza.

Le Carte Regalo prepagate possono essere utilizzate per pagare la totalità o una parte di una prenotazione alberghiera o ferroviaria. Le Carte Regalo prepagate mantengono un saldo residuo fino a esaurimento o scadenza. Pertanto, se una Carta Regalo prepagata viene utilizzata per pagare una prestazione di valore inferiore al saldo residuo, l'importo dell'acquisto verrà detratto dalla Carta Regalo prepagata e il saldo restante rimarrà disponibile per futuri acquisti. Qualsiasi saldo rimasto sulla Carta Regalo prepagata non sarà rimborsato, né scambiato con denaro contante, tranne nei casi previsti dalla legge. Le Carte Regalo prepagate possono essere combinate con altre forme di pagamento. Non esiste alcun limite al numero di Carte Regalo che possono essere utilizzate per una transazione.

In deroga alle disposizioni delle Condizioni Generali di Vendita che disciplinano le prenotazioni individuali di Trasporti e Soggiorni, e in conformità con le disposizioni dell'Allegato alle presenti Condizioni Generali, al momento della prenotazione di Trasporti o Soggiorni con una Carta Regalo prepagata, verrà addebitato l'importo totale indicato sulla Carta Regalo prepagata, fino all'importo della prenotazione. Nel caso in cui l'importo della Carta Regalo sia insufficiente per il pagamento dell'importo totale della prenotazione, il saldo può essere pagato con qualsiasi altro mezzo di pagamento consentito.

8. POLITICA DI CANCELLAZIONE E MODIFICA

Le Carte Regalo non possono essere rimborsate, restituite, riscattate in contanti, utilizzate per l'acquisto di altre Carte Regalo, rivendute o utilizzate per attività promozionali senza l'approvazione scritta di O.E MANAGEMENT COMPANY, fatte salve le disposizioni di legge. In caso di controversia, O.E MANAGEMENT

COMPANY si riserva il diritto di annullare qualsiasi Carta Regalo che violi una qualsiasi delle Condizioni Generali relative a tale Carta Regalo.

Non può essere effettuato alcun annullamento di una prenotazione né richiesto il rimborso di una Carta Regalo una volta effettuata la prenotazione di un Soggiorno, di un Trasporto o di un'Esperienza utilizzando una Carta Regalo. In caso di annullamento di una prenotazione per la quale il pagamento è stato effettuato in parte con una Carta Regalo e in parte con un altro mezzo di pagamento, le condizioni di annullamento e di rimborso saranno applicate nel rispetto delle disposizioni riportate nell'Allegato.

Il Cliente finale e/o il Beneficiario possono richiedere una modifica delle date di prenotazione di un Soggiorno, di un Trasporto o di un'Esperienza prenotati utilizzando una Carta Regalo, in conformità con quanto disposto nelle Condizioni di Vendita applicabili che disciplinano le singole prenotazioni di Trasporti, Soggiorni o Esperienze, contattando il Centro Prenotazioni (in base alle disponibilità).

9. CARTE SMARRITE E RUBATE

Le Carte Regalo sono un titolo al portatore e O.E MANAGEMENT COMPANY non sarà ritenuta responsabile dello smarrimento, del furto o della distruzione delle stesse. Tutte le Carte Regalo di O.E. MANAGEMENT COMPANY sono dotate di un codice PIN univoco, necessario per tutti gli acquisti. O.E MANAGEMENT COMPANY o Techsembly non possono essere ritenute responsabili per qualsiasi utilizzo non autorizzato in cui terzi siano venuti a conoscenza del numero della Carta e/o del PIN.

10. DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi dell'articolo L. 221-18 del Codice del Consumo francese, il Cliente ha il diritto di esercitare il proprio diritto legale di recesso senza fornire alcuna motivazione, entro 14 giorni dalla data di consegna della Carta Regalo.

Tuttavia, ai sensi dell'articolo L.221-28 del Codice del Consumo francese, il diritto di recesso non si applica:

- se il contratto riguarda la fornitura di servizi di alloggio, diversi dall'alloggio residenziale, di servizi di trasporto merci, di noleggio auto, di ristorazione o di attività ricreative che devono essere erogati a una data o in un periodo specifici;
- se il contratto riguarda la fornitura di beni realizzati secondo le specifiche del consumatore o chiaramente personalizzati;
- se la Carta Regalo è stata utilizzata.

Il modulo per esercitare tale diritto di recesso può essere ottenuto al seguente link: <https://forms.cloud.microsoft/e/PgPHemEVSz>

11. DATI PERSONALI

11.1 Trattamento dei Dati Personali da parte di O.E MANAGEMENT COMPANY

Nel momento in cui il Cliente acquista una Carta Regalo, O.E MANAGEMENT COMPANY raccoglie e tratta i suoi Dati Personali e i Dati Personali del Beneficiario, in qualità di titolare del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”). Le condizioni di trattamento dei Dati Personali sono descritte nell’Informativa sulla Privacy di O.E MANAGEMENT COMPANY (accessibile al seguente link: [Informativa sulla Privacy - Orient Express](#)).

Accettando le presenti Condizioni Generali, il Cliente riconosce di aver letto e compreso la suddetta Informativa sulla Privacy.

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

I Dati Personali del Beneficiario relativi al Trasporto, al Soggiorno o 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 e l'esperienza del Beneficiario presso gli Hotel e Treni con servizio alberghiero di cui sopra. In tale contesto, i Dati Personali del Beneficiario sono trattati congiuntamente da O.E MANAGEMENT COMPANY e i suddetti Operatori. Al fine di perseguire questo interesse legittimo, salvaguardando al contempo i diritti e le libertà del Beneficiario, uno specifico accordo di contitolarità descrive gli obblighi e le responsabilità di O.E MANAGEMENT COMPANY e i suddetti Operatori.

Il Beneficiario ha la facoltà di esercitare, in qualsiasi momento, i suoi diritti (accesso, opposizione, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità e di impartire istruzioni sul trattamento dei Dati Personali dopo la sua morte) e 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 email: data.privacy@orient-express.com.

Il Cliente può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

11.3 Trattamento dei Dati Personali da parte degli Operatori

Si informa inoltre il Beneficiario che i Dati Personali raccolti nell'ambito del Trasporto, del Soggiorno e dell'Esperienza fruiti saranno trasmessi alla società che organizza e fornisce il Trasporto e il Soggiorno.

Gli Operatori tratteranno i Dati Personali in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Beneficiari la migliore esperienza di Trasporto o Soggiorno. Alla luce di quanto precede, in conformità con l'articolo 14 del Regolamento (EU) 2016/679 ("GDPR"), gli Operatori forniscono al Beneficiario le informazioni in merito al trattamento dei suoi Dati Personali nell'ambito del Trasporto, del Soggiorno o dell'Esperienza, mettendo a sua disposizione la rispettiva Informativa sulla Privacy accessibile ai seguenti link:

- Per gli Hotel: tramite il Sito Web di ogni struttura
- Per il Treno: sul Sito Web www.arsenalegroup.com

12. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

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

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

- Per telefono, chiamando i Centri Prenotazione;
- Tramite email, ai seguenti indirizzi:
 - Hotel La Minerva: Reservations.LaMinerva@orient-express.com
 - Hotel Palazzo Donà Giovannelli: reservations.pdg@orient-express.com
 - Treno La Dolce Vita: reservations.ladolcevita@orient-express.com
- Per posta ordinaria, al seguente indirizzo: O.E MANAGEMENT COMPANY
Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - Francia.

Quando contatta il Servizio Clienti, il Cliente si impegna a rimanere cortese e a non fare commenti sprezzanti su O.E MANAGEMENT COMPANY e/o ARSENALE, sulle società del loro Gruppo o sui loro dipendenti o collaboratori, osservando le regole del buon senso e dell'educazione. O.E MANAGEMENT COMPANY, anche in nome e per conto di ARSENALE, si riserva il diritto di intraprendere eventuali azioni nei confronti del Cliente in caso di comportamenti pregiudizievoli o riprovevoli (in particolare comportamenti sgradevoli, malevoli o ingiuriosi) nei confronti di O.E MANAGEMENT COMPANY, di entità del Gruppo Accor o dei loro dipendenti o collaboratori.

13. RESPONSABILITÀ

13.1 RESPONSABILITÀ DI O.E MANAGEMENT COMPANY E DEGLI OPERATORI

O.E MANAGEMENT COMPANY e gli Operatori sono responsabili ai sensi del presente contratto esclusivamente per la vendita di Carte Regalo.

O.E MANAGEMENT COMPANY e gli Operatori non si assumono alcun impegno:

- per quanto riguarda l'Hotel: numero di camere disponibili o prezzo delle camere;
- per quanto riguarda il Treno: data di inaugurazione del Treno, numero di cabine che saranno disponibili, orario dei Trasporti, destinazione dei Trasporti o prezzo dei Trasporti.
- per quanto riguarda le Esperienze: disponibilità o prezzi delle Esperienze.

Pertanto, O.E MANAGEMENT COMPANY e gli Operatori non potranno essere ritenuti responsabili se, in particolare, il Beneficiario non sarà in grado di prenotare un Trasporto, un Soggiorno o un'Esperienza alle date e/o per la destinazione scelta.

Inoltre, O.E MANAGEMENT COMPANY e ARSENALE non possono essere ritenute responsabili qualora, per qualsiasi motivo, la prenotazione degli Hotel o del Treno non venga mai aperta. In questo caso, la Carta Regalo sarà rimborsata ai Clienti, ai quali non sarà concesso alcun risarcimento o compenso.

13.2 RESPONSABILITÀ DI O.E MANAGEMENT COMPANY e Techsembly

A scanso di equivoci, il contratto per la vendita e l'acquisto della Carta Regalo viene stipulato tra il Cliente e O.E MANAGEMENT COMPANY. Techsembly non ha alcun obbligo nei confronti del Cliente finale, e non sarà in alcun modo ritenuta responsabile nei confronti del Cliente finale per qualsiasi questione derivante da o in connessione con la vendita e l'acquisto della Carta Regalo, anche in caso di insolvenza di O.E MANAGEMENT COMPANY o qualora O.E MANAGEMENT COMPANY dovesse cessare l'attività o per qualsiasi altra ragione che comporterebbe l'impossibilità per O.E MANAGEMENT COMPANY di adempiere ai propri obblighi nei confronti del Cliente finale in relazione all'acquisto della Carta Regalo.

Per eventuali domande relative all'ordine, si prega di contattare:

- per l'Hotel La Minerva: laminerva.giftcard.contact@orient-express.com
- per l'Hotel Palazzo Donà Giovannelli: PDG.GiftCard.Contact@orient-express.com
- per il Treno: ldv.giftcard.contact@orient-express.com

Accedendo e utilizzando il Sito Web, o qualsiasi informazione in esso contenuta, l'Utente riconosce che, sebbene siano stati compiuti sforzi ragionevoli per garantire che tutte le informazioni contenute nel Sito Web siano corrette, accurate e aggiornate, né O.E MANAGEMENT COMPANY né Techsembly forniscono alcuna garanzia, dichiarazione o impegno che il materiale del Sito Web sia privo di infezioni, virus, worm, cavalli di Troia e/o altri codici con proprietà contaminanti o distruttive. È responsabilità dell'Utente adottare misure di protezione come l'utilizzo di un antivirus.

14. PROGRAMMA FEDELTA'

Qualora il Cliente sia membro del programma ALL - Accor Live Limitless, non può utilizzare i punti accumulati per acquistare la Carta Regalo. Il Cliente non può accumulare punti sul programma ALL - Accor Live Limitless al momento dell'acquisto di una Carta Regalo, tranne nel caso di un'offerta speciale e temporanea per la quale le condizioni di accumulo dei punti e il numero di punti fedeltà accreditati saranno specificati al momento dell'acquisto. Qualora il Beneficiario sia membro del programma ALL - Accor Live Limitless, può accumulare punti ALL quando utilizza la Carta Regalo, se la prenotazione è idonea in conformità con i termini e le condizioni di adesione al programma ALL.

15. VARIE

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

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

Qualora una o più clausole delle Condizioni Generali siano ritenute non valide o dichiarate tali in applicazione di una legge, di un regolamento o a seguito di una pronuncia definitiva di un tribunale competente, le altre clausole rimarranno pienamente valide e applicabili.

Il Cliente riconosce e accetta che O.E MANAGEMENT COMPANY e/o gli Operatori 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 gli Operatori per il futuro. Il Cliente non può cedere a terzi le Condizioni Generali, né i relativi diritti e obblighi, senza il previo consenso scritto di O.E MANAGEMENT COMPANY.

Ai sensi dell'articolo L.223-1 del Codice del Consumo francese, i consumatori francesi che non desiderano ricevere telefonate pubblicitarie possono iscriversi

gratuitamente al registro pubblico delle opposizioni appositamente istituito. Tale registro è accessibile tramite il seguente sito web: www.bloctel.gouv.fr.

Ai sensi dell'articolo 130.3-bis del D.Lgs. 196/2003 e della Legge 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/>

16. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le presenti Condizioni Generali sono disciplinate dalla legge francese, fatte salve le disposizioni di tutela obbligatorie eventualmente applicabili nel paese di residenza del consumatore. O.E MANAGEMENT COMPANY informa il Cliente della possibilità di ricorrere, in caso di controversia relativa alle presenti Condizioni Generali, a una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie, alle condizioni previste dal Titolo I del Libro VI del Codice del Consumo francese.

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

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.

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: [Contattare il Médiateur Tourisme et Voyage \(servizio online\) | Service-Public.fr](http://Contattare%20il%20M%C3%A9diateur%20Tourisme%20et%20Voyage%20(servizio%20online)%20|%20Service-Public.fr)

O.E MANAGEMENT COMPANY informa inoltre il Cliente dell'esistenza di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online ("**ODR**") alla quale può ricorrere. Il Cliente può accedervi tramite il seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Quanto precede non pregiudica il diritto del Cliente di intentare un'azione legale in merito all'accordo dinanzi al tribunale del luogo in cui risiede o ha abitualmente domicilio.

Allegato

LA DOLCE VITA

[PAGAMENTO]	<u>Prenotazione effettuata più di 90 giorni prima della partenza</u>		<u>Prenotazione effettuata da 90 a 30 giorni prima della partenza</u>	<u>Prenotazione effettuata 30 giorni prima della partenza</u>
	Prenotazione effettuata più di 90 giorni prima della partenza Scenario 1: La Carta Regalo copre l'intero importo della prenotazione → Importo totale riscattato alla prenotazione. Scenario 2: La Carta Regalo copre meno dell'intero importo, ma più del 25% dell'acconto: → <i>Alla prenotazione:</i> Viene riscattato l'intero importo della Carta Regalo. → <i>90 giorni prima della partenza:</i> Importo rimanente da pagare con altri mezzi di pagamento. Scenario 3: La Carta Regalo copre meno dell'intero importo e meno del 25% dell'acconto: → <i>Alla prenotazione:</i> Viene riscattato l'intero importo della Carta Regalo e l'acconto residuo viene pagato con un altro mezzo di pagamento. → <i>90 giorni prima della partenza:</i> Importo rimanente da pagare con altri mezzi di pagamento.		Scenario 1: La Carta Regalo copre l'intero importo della prenotazione → Importo totale riscattato alla prenotazione. Scenario 2: La Carta Regalo copre meno dell'intero importo della prenotazione → <i>Alla prenotazione:</i> Viene riscattato l'intero importo della Carta Regalo e l'importo residuo viene pagato con un altro mezzo di pagamento.	Scenario 1: La Carta Regalo copre l'intero importo della prenotazione → Importo totale riscattato alla prenotazione. Scenario 2: La Carta Regalo copre meno dell'intero importo della prenotazione → <i>Alla prenotazione:</i> Viene riscattato l'intero importo della Carta Regalo e l'importo residuo viene pagato con un altro mezzo di pagamento.
[ANNULLAMENTO E RIMBORSO] FINO A 91 GIORNI PRIMA DELLA PARTENZA L'OSPITE HA PAGATO IL 100% DELL'IMPORTO AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE	Scenario 1: La Carta Regalo ha coperto l'intero importo della prenotazione → Nessun rimborso. (vale a dire, ho pagato l'intero importo con la Carta Regalo - l'intero importo non è rimborsabile) Scenario 2.1: La Carta Regalo ha coperto più del 25% dell'intero importo della prenotazione e l'importo rimanente è stato pagato con altri mezzi di pagamento → Nessun rimborso dell'importo della Carta Regalo. → È possibile il rimborso dell'importo versato con altri mezzi di pagamento. (per esempio, ho pagato il 70% dell'intero importo con la Carta Regalo e il 30% con un altro mezzo di pagamento: l'importo della Carta Regalo del 70% non è rimborsabile, mi viene rimborsato il 30%) Scenario 2.2: L'importo della Carta Regalo ha coperto meno del 25% dell'intero importo della prenotazione e l'importo rimanente è stato pagato con altri mezzi di pagamento → Nessun rimborso dell'importo della Carta Regalo. → Viene rimborsato il 75% dell'importo totale della prenotazione. (per esempio, ho pagato il 10% dell'intero importo con la Carta Regalo e il 90% con un altro mezzo di pagamento: ricevo un rimborso pari al 75% dell'importo totale)			

[ANNULLAMENTO E RIMBORSO] FINO A 91 GIORNI PRIMA DELLA PARTENZA L'OSPITE HA PAGATO ALMENO IL 25% DELL'IMPORTO ALLA PRENOTAZIONE (MA NON L'INTERO IMPORTO)	Scenario 2: La Carta Regalo ha coperto il 25% o più dell'intero importo della prenotazione e non è stato utilizzato alcun altro mezzo di pagamento → Nessun rimborso. (per esempio, ho pagato il 60% dell'intero importo con la Carta Regalo - questo importo non è rimborsabile) Scenario 3: L'importo della Carta Regalo ha coperto meno del 25% dell'intero importo della prenotazione e sono stati utilizzati altri mezzi di pagamento per l'importo dell'acconto rimanente → Nessun rimborso. (per esempio, ho pagato il 15% dell'intero importo con la Carta Regalo e il 10% con un altro mezzo di pagamento: questo importo del 25% non è rimborsabile)
[ANNULLAMENTO E RIMBORSO] TRA 90 E 31 GIORNI PRIMA DELLA PARTENZA	Scenario 1: La Carta Regalo ha coperto l'intero importo della prenotazione → Nessun rimborso. (per esempio, ho pagato l'intero importo con la Carta Regalo - l'intero importo non è rimborsabile) Scenario 2.1: La Carta Regalo ha coperto il 50% o più dell'intero importo della prenotazione e l'importo rimanente è stato pagato con altri mezzi di pagamento → Nessun rimborso dell'importo della Carta Regalo. → È possibile il rimborso dell'importo versato con altri mezzi di pagamento. (per esempio, ho pagato il 60% dell'intero importo con la Carta Regalo e il 40% con un altro mezzo di pagamento: l'importo della Carta Regalo del 60% non è rimborsabile, mi viene rimborsato il 40% dell'importo totale) Scenario 2.2: La Carta Regalo ha coperto meno del 50% dell'intero importo della prenotazione e l'importo rimanente è stato pagato con altri mezzi di pagamento → Nessun rimborso dell'importo della Carta Regalo. → Viene rimborsato il 50% dell'importo totale della prenotazione. (per esempio, ho pagato il 40% dell'intero importo con la Carta Regalo e il 60% con un altro mezzo di pagamento: mi viene rimborsato il 50% dell'importo totale della prenotazione).
[ANNULLAMENTO E RIMBORSO] MENO DI 30 GIORNI PRIMA DELLA PARTENZA	Nessun rimborso, indipendentemente dal mezzo di pagamento.
[MODIFICA]	Modifiche classiche: si applicano in tutti i casi le Condizioni Generali.

HOTEL	
TARIFFA	<i>Solo tariffa flessibile (tutti i tipi)</i>
PAGAMENTO	<u>Scenario 1:</u> La Carta Regalo copre l'intero importo della prenotazione → Importo totale riscattato alla prenotazione. <u>Scenario 2:</u> La Carta Regalo copre meno dell'intero importo della prenotazione → <i>Alla prenotazione:</i> Viene riscattato l'intero importo della Carta Regalo. L'importo rimanente deve essere pagato al momento del check-out.
[RIMBORSO]	<u>Scenari 1 e 2</u> Nessun rimborso per l'importo della Carta Regalo.