

Versione del 15 aprile 2026

Le presenti Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze Off-board che disciplinano gli specifici servizi offerti fuori dal Treno 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 (di seguito, "**ARSENALE EXPRESS**") sono applicabili a tutte le prenotazioni effettuate a decorrere da questa data, fino a nuova comunicazione (come di seguito definiti " **CGVE** ").

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA DI ESPERIENZE OFF-BOARD

O.E MANAGEMENT COMPANY è una *société par actions simplifiée* [società per azioni semplificata] costituita e operante ai sensi delle leggi francesi e 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; contatto: +33 (0)1 70 96 60 67 - caution@groupama-ac.fr.

O.E Management Company pubblica e gestisce il sito web: www.orient-express.com/la-dolce-vita/ (di seguito il **Sito Web**) (Contatto: contact@orient-express.com; Telefono: (+33) 187212940). Il Sito web consente, in particolare, di prenotare e acquistare Esperienze Off-board (come di seguito definite) fornite da ARSENALE EXPRESS in conformità alle presenti Condizioni generali di vendita di esperienze

1. DEFINIZIONI

O.E Management Company: il fornitore dei servizi di prenotazione delle Esperienze Off-board e di assistenza clienti, in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS.

Agente di Viaggio: qualsiasi agente di viaggi debitamente autorizzato da O.E Management Company e Arsenale Express per commercializzare le Esperienze Off-board presso i Clienti.

ARSENALE EXPRESS: Arsenale Express S.p.A., organizzatore e fornitore delle Esperienze Off-board acquistabili dai passeggeri del Treno separatamente dall'acquisto del servizio di trasporto ferroviario, anch'esso offerto da ARSENALE EXPRESS.

Centro Prenotazioni: centro di prenotazione e assistenza clienti per le Esperienze Off-board, i cui dati di contatto sono indicati all'Articolo 16.

Circostanze Eccezionali e Inevitabili: situazione che sfugge al controllo della parte che la invoca e le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate nemmeno se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli. Tali Circostanze Eccezionali e Inevitabili non comprendono il caso in cui il Cliente sia o diventi oggetto di sanzioni nazionali o internazionali.

Cliente/i: il/i cliente/i che effettua/ano la prenotazione e stipula/ano il Contratto, e/o tutte le persone indicate nella prenotazione, che si presume abbiano letto le informazioni precontrattuali e le condizioni del Contratto, comprese le presenti Condizioni Generali.

Condizioni Generali/CGVE o Condizioni Generali di Vendita di Esperienze Off-board: le presenti Condizioni Generali di Vendita di Esperienze Off-board.

CGT o Condizioni Generali di Trasporto: le condizioni generali di trasporto accessibili tramite il seguente link: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#)

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

Contratto/Contratti per la fornitura delle Esperienze Off-board: l'accordo per la fornitura delle Esperienze Off-board, comprese tutte le informazioni sulle Esperienze Off-board (come di

seguito definite), le informazioni specifiche relative alla prenotazione e/o gli eventuali ulteriori termini e condizioni particolari.

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

Esperienza/e Off-board: le esperienze off-board (ivi incluse le Golf Experiences) offerte da ARSENALE EXPRESS al di fuori del Treno che saranno acquistabili a discrezione dei Clienti del Treno, separatamente dalla sottoscrizione del contratto di trasporto disciplinato dalle CGT.

Golf Experiences: le Golf Experiences offerte da ARSENALE EXPRESS al di fuori del Treno che saranno acquistabili a discrezione dei Clienti del Treno, separatamente dalla sottoscrizione del contratto di trasporto disciplinato dalle CGT.

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

Pacchetto Turistico: ai sensi dell'articolo L.211-1 del Codice del Turismo, indica una combinazione prestabilita di almeno due servizi turistici distinti (quali il trasporto, l'alloggio, il noleggio di veicoli o altri servizi turistici) venduti o offerti in vendita a un prezzo forfettario, per lo stesso viaggio, di durata superiore a ventiquattro (24) ore o che include un pernottamento.

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

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

2. PREMESSA

L'oggetto delle presenti Condizioni Generali di Vendita di Esperienze Off-board è definire i termini e le condizioni in base ai quali il/i Cliente/i prenota/prenotano e acquista/acquistano la/e Esperienza/e Off-board tramite il Sito web e il Centro Prenotazioni gestiti da O.E Management Company o indirettamente tramite un Agente di Viaggio.

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.

Selezionando la casella "Accetto i Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze" e la casella "Accetto i Termini e Condizioni Generali di Vendita e i Termini e Condizioni di Trasporto di Orient Express" al momento della prenotazione sul Sito Web, il Cliente accetta le CGVE e le CGT (nella versione in vigore al momento della prenotazione), accessibili tramite il seguente link: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#), quali parte integrante dei Contratti per la fornitura delle Esperienze Off-board.

Per le prenotazioni effettuate telefonicamente, la prenotazione delle Esperienze Off-board implica l'accettazione da parte del Cliente delle CGVE e delle CGT (nella versione in vigore al momento della prenotazione), accessibili tramite il seguente link: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#), quali parte integrante dei Contratti per la fornitura delle Esperienze Off-board.

Si invita pertanto il Cliente a leggere attentamente le Condizioni Generali, la cui previa accettazione è obbligatoria ai fini della sottoscrizione del Contratto. Si raccomanda ai Clienti di salvare e stampare le Condizioni Generali mediante il proprio browser e il 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 delle Esperienze Off-board.

O.E Management Company può proporre offerte speciali a durata limitata soggette a Condizioni Speciali. In caso di conflitto tra le Condizioni Generali e le Condizioni Speciali,

prevarranno queste ultime.

3. INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI

Il Cliente è consapevole che il suo rapporto contrattuale sarà instaurato direttamente con ARSENALE EXPRESS e di conseguenza, fatta eccezione per gli obblighi derivanti dalle presenti CGVE, O.E Management Company non è parte contrattuale delle Esperienze Off-board. In tale ottica e dal punto di vista dell'IVA EU, si specifica che O.E Management Company agisce in qualità di agente identificato (in francese: "*intermédiaire transparent*") ai fini fiscali, il che significa che agisce in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS nei confronti dei Clienti.

O.E Management Company fornirà al Cliente il servizio di prenotazione e assistenza clienti, disciplinato dal presente Contratto. Il prezzo del suddetto servizio è compreso nel prezzo delle Esperienze Off-board.

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

4. LE ESPERIENZE OFF-BOARD

Oltre al servizio di trasporto primario, ARSENALE EXPRESS offre ai propri Clienti la possibilità di acquistare ulteriori Esperienze Off-board, completamente separate dal servizio di trasporto. Infatti, sia prima che durante il trasporto, i Clienti possono acquistare Esperienze Off-board separatamente dal biglietto di trasporto. Le Esperienze Off-board comprendono una serie di attività descritte in dettaglio sul Sito web.

Le Esperienze Off-board possono essere acquistate stipulando un Contratto dedicato per la fornitura di tali Esperienze Off-board, il quale è distinto e separato dal contratto di trasporto disciplinato dalle CGT.

Tali servizi saranno forniti esclusivamente durante le fermate programmate del Treno e solo ai Clienti che ne faranno richiesta accettando le presenti CGVE, firmando il relativo Contratto ed effettuando un pagamento aggiuntivo (come indicato all'articolo 11 del presente Contratto) oltre alla tariffa pagata per il servizio di trasporto ferroviario offerto da ARSENALE EXPRESS.

Le caratteristiche essenziali, le date di disponibilità, il prezzo, le opzioni proposte e le condizioni di pagamento applicabili alla tariffa selezionata (politiche di garanzia, condizioni di annullamento, orario del check-in, condizioni tariffarie per i membri, ecc.) sono presentati durante la procedura di prenotazione come descritto negli articoli seguenti.

Il Cliente può formulare una richiesta speciale o esprimere un'esigenza particolare a O.E Management Company, almeno trenta (30) giorni prima dell'Esperienza Off-board selezionata. La richiesta sarà esaminata caso per caso e sarà soggetta a conferma mediante accettazione scritta da parte di O.E Management Company, in base alle proprie risorse.

Il Cliente è tenuto a comunicare a O.E Management Company (almeno 30 giorni prima dell'inizio delle Esperienze Off-board) eventuali esigenze dietetiche particolari (diverse dalle allergie alimentari di cui all'Articolo 6), affinché se ne possa tener conto per quanto possibile durante le Esperienze Off-board. Si informa il Cliente che, in particolare a causa dei vincoli delle Esperienze Off-board, non sarà sempre possibile proporre un pasto alternativo e in nessun caso ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company potranno essere ritenute responsabili delle conseguenze derivanti dal mancato rispetto di particolari esigenze dietetiche.

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

5. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

Il Cliente dovrà prenotare le Esperienze Off-board mediante i servizi di prenotazione forniti da O.E Management Company (o tramite un Agente di Viaggio) 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 dell'Esperienza Off-board.

2° passaggio: Riepilogo delle Esperienze Off-board prenotate.

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

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

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

4° passaggio: Previa conferma dell'avvenuto pagamento delle somme richieste come previsto dall'Articolo 11, la conferma della prenotazione delle Esperienze Off-board è inviata tramite e-mail con il riepilogo di tutte le informazioni relative alla prenotazione e la fornitura dell'accesso alle presenti CGVE.

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 / FRANCIA: +33187212940

2° passaggio: Il Cliente indica a O.E Management Company i criteri relativi alle Esperienze Off-board: destinazione, date e numero di Clienti. Sulla base di tali criteri, O.E Management Company comunica al Cliente le Esperienze Off-board disponibili per la prenotazione e le tariffe;

3° passaggio: Se il Cliente sceglie di prenotare delle Esperienze Off-board, O.E Management Company confermerà al Cliente i dettagli e le caratteristiche delle stesse:

- città delle Esperienze Off-board;
- durata delle Esperienze Off-board;
- prezzo totale della prenotazione, comprensivo delle tasse applicabili.

4° passaggio: Il Cliente comunica ad O.E Management Company i suoi recapiti per completare la prenotazione, compresi i nomi dei Clienti.

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

- (i) comunicare i propri dati di pagamento fornendo direttamente ad O.E Management Company il numero della carta di credito, la relativa data di scadenza e il crittogramma visivo; oppure

- (ii) chiedere di ricevere via e-mail un link a una piattaforma di pagamento online dedicata al termine della prenotazione delle Esperienze Off-board da parte del Cliente.
- 6° passaggio: Procedendo al pagamento, il Cliente conferma:
- (i) la prenotazione delle Esperienze Off-board descritte in dettaglio da O.E Management Company nel 3° passaggio;
 - (ii) la sua accettazione delle Condizioni Generali.
- 7° passaggio: Previa conferma dell'avvenuto pagamento delle somme richieste come previsto dall'Articolo 11, la conferma della prenotazione delle Esperienze Off-board è inviata tramite e-mail al Cliente con il riepilogo di tutte le informazioni relative alla prenotazione, compresa una versione in formato PDF delle presenti CGVE, e costituisce accettazione del Contratto tra il Cliente e ARSENALE EXPRESS.

6. PERSONE CON DISABILITÀ, MOBILITÀ RIDOTTA E ALLERGIE

Al momento della prenotazione, per garantire un livello di servizio adeguato a un'Esperienza Off-board esclusiva, il Cliente dovrà comunicare a O.E Management Company, il quale a sua volta comunicherà ad ARSENALE EXPRESS, eventuali condizioni mediche particolari che potrebbero richiedere un particolare trattamento o assistenza durante le Esperienze Off-board, tra cui, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, assistenza per l'uso dei servizi igienici, assistenza per salire e scendere dal Treno, somministrazione di farmaci mediante iniezione diversa dai casi di diabete ben controllato, allergie (incluse allergie alimentari), disabilità o problemi di mobilità ridotta/diminuzione sensoriale che potrebbero risultare incompatibili con le Esperienze Off-board, fornendo tutti i dettagli delle persone interessate.

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dal completamento della prenotazione, il Cliente che ha comunicato una delle circostanze di cui sopra sarà contattato da ARSENALE EXPRESS, che avrà la facoltà di confermare o meno la prenotazione in base alle disponibilità e alla possibilità di garantire un livello di servizio adeguato a un'Esperienza Off-board lussuosa ed esclusiva, nonostante la sussistenza delle circostanze comunicate. Fatto salvo quanto sopra, qualora la disabilità del Cliente e le sue particolari condizioni medico-sanitarie gli consentano di fruire delle Esperienze Off-board solo con un accompagnatore che lo assista, il Cliente può procedere alla prenotazione solo aggiungendo a questa contemporaneamente anche il Cliente supplementare che dovrà fornirgli assistenza per l'intera durata delle Esperienze Off-board.

A causa dell'unicità delle Esperienze Off-board, ARSENALE EXPRESS non è in grado di garantire l'assenza di contaminazioni incrociate degli alimenti, il cui rischio sfugge al suo controllo, e pertanto non può confermare le prenotazioni dei Clienti con allergie alimentari. In nessun caso ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company potranno essere ritenute responsabili di eventuali reazioni allergiche dovute a contaminazioni incrociate o alla presenza di allergeni durante le Esperienze Off-board.

Il personale di ARSENALE EXPRESS non è in grado di fornire assistenza ai Clienti con disabilità e particolari condizioni mediche durante le Esperienze Off-board.

7. MINORENNI

Le Persone di età inferiore a dodici (12) anni non sono in alcun caso autorizzate a partecipare alle Esperienze Off-board.

Le Persone di età inferiore ai diciotto (18) anni possono fruire delle Esperienze Off-board 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 minore devono disporre dell'autorizzazione dei rappresentanti legali del minore in conformità alle normative vigenti.

8. ANIMALI DOMESTICI

Durante la fruizione delle Esperienze Off-board non sono ammessi animali domestici, fatta eccezione per i casi previsti dalla legge.

9. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE E SANITARIE

9.1 Documenti

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

Quando il Cliente si presenta al punto d'incontro, deve avere con sé il documento che dimostra la prenotazione dell'Esperienza Off-board, 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 la fruizione delle Esperienze Off-board, compresi – a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo – il passaporto, la carta d'identità nazionale, il permesso di soggiorno, l'autorizzazione del rappresentante legale, il visto, il certificato medico, il libretto di vaccinazione richiesti per la fruizione delle Esperienze Off-board (di seguito le “**Formalità**”). Spetta quindi esclusivamente al Cliente informarsi sulle Formalità e consultare i divieti di viaggio, gli avvisi, gli annunci e i consigli emessi dai governi dei paesi interessati prima di prenotare un viaggio verso destinazioni internazionali. Analogamente, il Cliente dovrà informarsi sulle misure sanitarie, in particolare sulle vaccinazioni, necessarie per viaggiare nei Paesi in cui si svolge l'Esperienza Off-board. Il completamento e i costi legati alle Formalità sono a carico del Cliente.

Per i cittadini dell'Unione Europea o dei paesi aderenti al Trattato di Schengen è sufficiente esibire una carta d'identità o un passaporto in corso di validità. I cittadini di paesi non membri dell'Unione Europea devono essere in possesso di un passaporto valido per almeno tre mesi dopo la data di partenza dallo spazio Schengen. Inoltre, a seconda della vostra nazionalità, potrebbe essere necessario un visto per l'Italia, che deve essere richiesto presso l'ambasciata o il consolato italiano del vostro paese di origine.

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://www.diplomatie.gouv.fr/fr/consiglio-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://www.diplomatie.gouv.fr/fr/consiglio-voyageurs) o:

[Viaggiare Sicuri \(portale della Farnesina\); Consigli di viaggio - Ministero degli Affari Esteri italiano](#).

Per i minorenni che risiedono in determinate giurisdizioni (ad esempio in Francia) e che non sono accompagnati da un rappresentante legale o un tutore è necessaria un'autorizzazione a lasciare il territorio. Possono essere applicate condizioni specifiche in funzione dello stato civile dei rappresentanti legali, in conformità alle leggi applicabili. All'inizio dell'Esperienza Off-board, 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 su www.service-public.fr) e una fotocopia del documento d'identità valido del rappresentante legale firmatario.

I cittadini di Paesi stranieri dovranno informarsi, prima della prenotazione, presso le autorità competenti del Paese di origine, nonché dei Paesi in cui si svolge l'Esperienza Off-board, sulle condizioni di soggiorno e transito in tali Paesi e sulle formalità e i documenti necessari per la fruizione dell'Esperienza Off-board.

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

10. CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E CESSIONE

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

10.1 Annullamento da parte del Cliente

Il Cliente ha il diritto di annullare il Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board in qualsiasi momento prima della data di inizio delle Esperienze Off-board prenotate.

In caso di annullamento delle Esperienze Off-board da parte del Cliente, e in considerazione della presenza di un fornitore esterno di servizi, ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di trattenere l'intero importo pagato dal Cliente a titolo di risarcimento forfettario (i.e., indennizzo).

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

Per qualsiasi richiesta di annullamento e indipendentemente dal motivo, il Cliente è invitato a prendere contatto tramite il seguente indirizzo email: reservations.ladolcevita@orient-express.com.

10.2 Annullamento da parte di ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS potrà annullare il Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board e rimborsare entro quattordici (14) giorni al Cliente l'intero ammontare dei pagamenti effettuati qualora ARSENALE EXPRESS sia impossibilitata a eseguire il Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board a causa di Circostanze Eccezionali e Inevitabili. In tal caso, l'annullamento del Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board dovrà essere notificato prima possibile.

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

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

Quanto precede sarà comunicato tramite O.E Management Company (o per il tramite di un Agente di Viaggio).

10.3 Modifica da parte del Cliente

O.E Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente relative alla modifica delle Esperienze Off-board, riguardanti in particolare la data o l'itinerario, ma si riserva il diritto di non soddisfare tali richieste.

Le condizioni di modifica da parte del Cliente sono definite nella tabella riportata all'Allegato 1 delle presenti CGVE, il quale è parte integrante della presente clausola.

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 della/e Esperienza/e Off-board in base a determinati requisiti e vincoli legati alla natura del servizio erogato, senza incorrere in alcuna responsabilità nei confronti del Cliente.

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

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

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

10.5 Cessione/Cambio di nominativo

Il Cliente può cedere il Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board a un cessionario

che soddisfi le stesse condizioni (comprese le condizioni particolari di cui agli Articoli 6 e 7) per effettuare l'Esperienza Off-board, purché tale Contratto non sia ancora stato eseguito, anche in parte, da ARSENALE EXPRESS.

Il Cliente è tenuto a comunicare la sua decisione al seguente indirizzo e-mail reservations.ladolcevita@orient-express.com o con qualsiasi altro mezzo che consenta di confermare la ricezione entro e non oltre sette (7) giorni prima dell'inizio dell'Esperienza Off-board. 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; restando in ogni caso inteso che, qualora il cedente non fornisca tale dichiarazione entro due (2) giorni prima dell'inizio dell'Esperienza Off-board o, nonostante la fornitura di tale dichiarazione, la cessione sia stata in realtà effettuata a un prezzo superiore al prezzo originario pagato dal Cliente originario, ARSENALE EXPRESS avrà il diritto di risolvere 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, alla ricezione della sua richiesta di cessione del Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board, dei costi effettivi della cessione.

10.6 Nessun diritto di recesso

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

11. **PREZZO E PAGAMENTO**

11.1 Prezzo

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

Alla conferma della prenotazione delle Esperienze Off-board, il prezzo indicato al Cliente è espresso in euro (€), comprensivo di tasse e altre imposte locali e ulteriori costi, ed è valido solo per la durata indicata sul Sito web.

Se non diversamente indicato sul Sito web, le opzioni non proposte al momento della prenotazione delle Esperienze Off-board non sono incluse nel prezzo e non sono considerate parte di queste ultime. 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, sia che tale aliquota venga rivista al rialzo o al ribasso. Le eventuali modifiche, introduzione o soppressione di 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 indicate nella tabella riportata nell'Allegato 1 (che costituisce parte integrante della presente clausola) alle presenti CGVE:

- quindici per cento (15%) del prezzo come acconto al momento della prenotazione;
- pagamento completo (acconto + saldo) entro sessanta (60) giorni prima della data di

partenza.

Qualora, dopo un sollecito formale, il Cliente non provveda al pagamento del prezzo delle Esperienze Off-board come stabilito all'Articolo 11.1, O.E Management Company avrà il diritto di risolvere di diritto i Contratti per la fornitura delle Esperienze Off-board e, salvo diversa disposizione legale imperativa, di fatturare l'indennizzo previsto all'Articolo 10.1.

11.2 Modifica del prezzo delle Esperienze Off-board

- a) Al momento della fatturazione, il prezzo IVA inclusa è fisso, definitivo ed espresso in euro (€). Il prezzo delle Esperienze Off-board potrà essere rivisto al rialzo o al ribasso previa comunicazione al Cliente, entro venti (20) giorni prima della data di partenza prevista nei Contratti per la fornitura delle Esperienze Off-board, della motivazione del calcolo, su un supporto durevole, al fine di tenere conto delle variazioni: costi di trasporto, in particolare legati al costo del carburante;
- b) tasse e imposte relative ai servizi offerti;
- c) tassi di cambio applicati alle Esperienze Off-board.

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

Il Cliente ha diritto a una riduzione del prezzo corrispondente alla diminuzione dei costi riportati ai punti (a), (b) e (c) di cui sopra, che si dovesse verificare dopo la conclusione del Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board e prima dell'inizio di queste ultime.

11.3 Pagamento

I pagamenti tramite bonifico bancario saranno effettuati dopo aver contattato il Centro Prenotazioni gestito da O.E Management Company (o per il tramite di un Agente di Viaggio).

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.

12. CONDIZIONI SPECIFICHE APPLICABILI ALLE GOLF EXPERIENCES

Tra le Esperienze Off-board, i Clienti potranno acquistare le Golf Experiences, previa disponibilità.

Le Golf Experiences potranno includere l'accesso a club privati di alto livello o riservati ai soci. Il Cliente riconosce che la propria partecipazione può essere soggetta alla previa accettazione di norme e regolamenti specifici stabiliti dal club, inclusi, ma non limitati a codici di abbigliamento, norme di comportamento, certificati di livello (handicap) o altri requisiti relativi all'iscrizione. A tal fine, ARSENALE EXPRESS informerà il Cliente di tali regole il prima possibile e potrà comunicargli i regolamenti o le direttive pertinenti forniti dal club. Confermando la propria partecipazione alla Golf Experiences, il Cliente accetta espressamente e si impegna a rispettare tutte le regole e i requisiti.

Di conseguenza, il Cliente riconosce e accetta che, durante la Golf Experience, agirà sotto la propria esclusiva responsabilità nei confronti del club e che ARSENALE EXPRESS non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali violazioni, rifiuti di accesso o problemi derivanti dal mancato rispetto delle politiche interne del club.

In deroga all'articolo 10.2, per tutte le Golf Experiences, ARSENALE EXPRESS potrà recedere dal Contratto fino a quattordici (14) giorni prima della data di inizio dell'Esperienza Golf, a sua esclusiva discrezione. In tal caso, ARSENALE EXPRESS rimborserà integralmente al Cliente il pagamento effettuato per la Golf Experiences.

Fino al giorno precedente la Golf Experience, ARSENALE EXPRESS potrà recedere dal contratto solo se, a sua esclusiva discrezione, le condizioni del club o del campo da golf - incluse, ma non limitatamente a, condizioni meteorologiche, accessibilità, manutenzione del campo, motivi di sicurezza o mancato rispetto degli standard previsti in materia di lusso, esclusività e qualità del servizio - non consentano una soddisfacente esecuzione della Golf Experience. In tal caso, la cancellazione si applicherà solo alla parte interessata dell'itinerario e il Cliente riceverà un rimborso proporzionale corrispondente alla parte cancellata della Golf Experience. Il rimborso non includerà i costi aggiuntivi sostenuti dal Cliente (come l'assicurazione di viaggio, il noleggio di attrezzature private o accordi personali).

Al momento della firma di un Contratto relativo a una Golf Experience, il Cliente verserà un acconto, in conformità con le disposizioni dell'Articolo 11.1. Tuttavia, data la natura "su misura" e la disponibilità limitata delle Golf Experiences, tale acconto non è rimborsabile, salvo quanto previsto dalle condizioni di cui al paragrafo precedente.

Il Cliente riconosce che ogni golf club opera in modo indipendente e può imporre regole specifiche, codici di abbigliamento, norme di salute e sicurezza, requisiti di livello di competenza o handicap, nonché altre condizioni di accesso o partecipazione. Il Cliente si impegna a rispettare le norme e i regolamenti applicabili di ciascun golf club e accetta di indennizzare e manlevare ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company da qualsiasi responsabilità, danno, sanzione o reclamo derivante da una violazione di tali norme o da qualsiasi atto, omissione o colpa imputabile al Cliente. Tale responsabilità include la responsabilità totale per qualsiasi danno causato al golf club o alle sue strutture, alle sue attrezzature, a terzi, al personale o ai membri del club. Il Cliente rinuncia espressamente a qualsiasi diritto di reclamo nei confronti di ARSENALE EXPRESS o O.E Management Company in caso di infortunio, esclusione dal campo o sanzioni imposte dal golf club a causa di un errore o di una violazione delle regole.

13. IMPEGNI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente è l'unico responsabile della scelta delle Esperienze Off-board sul Sito web e dell'idoneità alle sue esigenze, pertanto ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company non possono essere ritenute responsabili a tal riguardo.

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

Il Cliente si impegna a utilizzare il Sito web e/o a partecipare alle Esperienze Off-board nel rispetto della normativa applicabile e del Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board. Qualora il Cliente non adempia ai suoi obblighi ai sensi del Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board, sarà ritenuto responsabile degli eventuali danni (ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, danni a proprietà, strutture, attrezzature o danni alla reputazione della struttura ospitante) da lui causati a qualsiasi soggetto, compresi, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, i terzi. A tal proposito, il Cliente si impegna a risarcire ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company per eventuali danni, costi o indennizzi di qualsiasi tipo relativi a tale inadempienza.

In particolare, completando la prenotazione di un'Esperienza Off-board, 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, l'Esperienza Off-board sarà annullata, 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 all'inizio delle Esperienze Off-board, queste possono essere proposte 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, ivi incluse in tema di igiene e sicurezza, siano esse affisse sul Sito Web, nella struttura ospitante o impartite direttamente dal personale. Qualora il Cliente non rispetti tali regole, gli sarà vietato di partecipare alle attività o di beneficiare dei servizi in questione. Nel caso in cui l'inosservanza di queste regole renda impossibile la prosecuzione dell'Esperienza Off-board, al Cliente può essere notificata la fine dell'Esperienza Off-board, senza che possa richiedere alcun rimborso per i servizi non fruiti;

Il Cliente si impegna inoltre a vestirsi in modo appropriato per le Esperienze Off-board, come indicato sul Sito web (sezione FAQ), ad adottare un comportamento conforme al buon costume, all'ordine pubblico, all'immagine e alla reputazione del Treno, a non disturbare le Off-board degli altri Clienti e a non arrecare danno a O.E Management Company, ad ARSENALE EXPRESS, al loro personale o ai loro agenti, o ai marchi ORIENT EXPRESS e/o LA DOLCE VITA e/o alla struttura ospitante dove ha luogo l'Esperienza Off-board.

Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno causato da lui stesso o dai Clienti per i quali ha prenotato delle Esperienze Off-board, salvo il verificarsi di Circostanze Eccezionali e Inevitabili.

Il Cliente rimane quindi responsabile, in particolare, di qualsiasi deterioramento, sinistro, rottura e altri danni che lui o uno o più dei Clienti per i quali ha prenotato delle Esperienze Off-board potrebbero causare a ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company.

Il Cliente si impegna quindi a risarcire l'intero danno subito da ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company.

14. RESPONSABILITA

14.1 Regime di responsabilità

ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company sono responsabili di pieno diritto della corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Pacchetto Turistico, indipendentemente dal fatto che tali servizi siano forniti direttamente da loro o da altri fornitori, fatti salvi i loro diritti di ricorso nei confronti di questi ultimi, ai sensi dell'articolo L. 211-16-I del Codice del Turismo francese. Tuttavia, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, ARSENALE EXPRESS e/o O.E Management Company possono essere esonerate in tutto o in parte dalla loro responsabilità qualora possano dimostrare che il danno è imputabile al/ai Cliente/i o a terzi non coinvolti nella fornitura dei servizi inclusi nel Contratto, o a Circostanze Eccezionali e Inevitabili.

ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company usufruiscono, per quanto applicabile, dei limiti stabiliti nelle Condizioni Generali di Trasporto accessibili tramite il seguente link: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#).

14.2 Inadempienza

Il Cliente è tenuto a informare O.E Management Company (o l'Agente di Viaggio) il prima possibile, tenuto conto delle circostanze del caso, di eventuali inadempienze riscontrate durante le Esperienze Off-board, in modo da potervi porre rimedio tempestivamente.

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

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

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

ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company non saranno ritenute responsabili in alcun modo per qualsiasi atto, omissione, policy, restrizione, regolamento o comportamento delle strutture ricettive in cui si svolgono le Esperienze Off-board. ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company declinano ogni responsabilità per rifiuti di accesso, sanzioni, lesioni, danni a cose o persone o cancellazioni derivanti direttamente o indirettamente dalle decisioni della struttura ospitante, dalle politiche interne o dal mancato rispetto da parte del Cliente delle normative applicabili.

Queste limitazioni non si applicano agli infortuni o ai danni causati per dolo o colpa grave.

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 CGVE, ad agire con diligenza e competenza, e a compiere ogni sforzo, entro un limite ragionevole, per porre rimedio a eventuali malfunzionamenti portati alla sua attenzione.

15. ASSISTENZA CLIENTI

ARSENALE EXPRESS o O.E Management Company fornirà tutta l'assistenza necessaria ai Clienti che dovessero incontrare difficoltà durante lo svolgimento del Trasporto.

ARSENALE EXPRESS addebiterà al Cliente un importo ragionevole per tale assistenza qualora la difficoltà sia stata causata intenzionalmente dal Cliente o a causa di sua negligenza. L'importo addebitato non supererà in alcun caso i costi effettivi sostenuti da ARSENALE EXPRESS.

16. ASSICURAZIONE

Si consiglia al Cliente di stipulare un'assicurazione che copra le somme pagate o dovute, per il Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board, in caso di annullamento da parte del Cliente in determinati casi specificati dall'assicuratore.

17. SANZIONI INTERNAZIONALI

In considerazione delle sanzioni internazionali emesse dagli Stati Uniti, dall'Unione europea e/o da altri Paesi, O.E Management Company si riserva il diritto di valutare, a sua discrezione, sulla base delle informazioni ricevute o acquisite e delle sue politiche interne, l'impatto di tali sanzioni sul Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board e, in ogni caso, di richiedere o meno eventuali modifiche a tale Contratto, incluso il diritto di risolverlo o sospenderlo. Si informa il Cliente che in tale eventualità non si applica alcun rimborso.

18. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Le coordinate di contatto di ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company sono le seguenti:

ARSENALE EXPRESS:

Per posta elettronica al seguente indirizzo: info@arsenalegroup.com.

O.E MANAGEMENT COMPANY:

Un modulo di contatto è disponibile sul sito Web orient-express.com cliccando sulla sezione «Contatto».

Per qualsiasi domanda relativa alla corretta prestazione di un servizio prenotato sul Sito Web (ad esempio, richiesta di ulteriori informazioni, modifica o annullamento di una prenotazione), il Cliente dovrà contattare direttamente il Centro Prenotazioni. I recapiti del Centro Prenotazioni sono indicati di seguito.

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

- telefonicamente, dal lunedì al venerdì, REGNO UNITO: +442030244949 / STATI UNITI: +1833 661 30 80 / FRANCIA: +33187212940 e ITALIA: +39281480333
- via e-mail, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: reservations.ladolcevita@orient-express.com o groups@orient-express.com

- per posta, al seguente indirizzo: O.E Management Company, Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux – France.

Al fine di facilitare la gestione dei reclami, si raccomanda di inoltrare al Centro Prenotazioni i reclami relativi alla mancata o carente prestazione delle Esperienze Off-board per iscritto entro otto (8) giorni dalla data di esecuzione delle stesse.

O.E Management Company o ARSENALE EXPRESS si impegnano a rispondere entro una (1) settimana dal ricevimento del reclamo.

In caso di dichiarazioni illecite (in particolare maliziose o offensive) da parte di un Cliente nei confronti di O.E Management Company e/o ARSENALE EXPRESS, delle entità del loro gruppo o dei loro dipendenti o collaboratori, O.E Management Company adotterà ogni misura utile nei confronti del Cliente e, in particolare, ogni ricorso utile per il risarcimento del danno subito.

19. DATI PERSONALI

17.1 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'Esperienza Off-board, 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.

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

I Dati personali del Cliente relativi all'Esperienza Off-board 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 dell'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: data.privacy@orient-express.com. Il Cliente può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

17.3 Trattamento dei Dati personali da parte di ARSENALE EXPRESS

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

Alla luce di quanto sopra, ai sensi degli Articoli 13 e 14 del Regolamento (EU) 2016/679 ("GDPR"), ARSENALE EXPRESS fornisce al Cliente le informazioni in merito al trattamento

dei suoi Dati personali nell'ambito delle Esperienze Off-board durante l'imbarco sul Treno, che sono anche accessibili cliccando sul seguente link: www.arsenalegroup.com.

20. VARIE

L'inserimento nella banca dati e l'accettazione dei Contratti per la fornitura delle Esperienze Off-board e delle presenti Condizioni Generali costituiscono un contratto elettronico tra le parti, che vale come prova della prenotazione delle Esperienze Off-board e dell'obbligo di pagare gli importi relativi alla prenotazione.

Fatta eccezione per le disposizioni di legge applicabili, le Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze Off-board e il Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board esprimono tutti gli obblighi delle parti. Non può essere inclusa alcun'altra condizione eventualmente comunicata dal Cliente.

In caso di contrasto tra i termini del Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board e le Condizioni Generali, il Contratto per la fornitura delle Esperienze Off-board si applicherà singolarmente all'obbligo in questione. In caso di contraddizione tra qualsiasi tipo di condizioni generali di un partner, da una parte, e le presenti Condizioni Generali di Vendita, dall'altra, prevarranno le disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Vendita.

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

L'esecuzione delle Esperienze Off-board comprese nel Pacchetto Turistico avverrà in inglese o in italiano.

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. Tale cessione non inciderà sui diritti e sugli obblighi del Cliente previsti dalle CGVE.

I consumatori che non desiderano ricevere telefonate pubblicitarie possono iscriversi gratuitamente a un registro delle opposizioni alle telefonate pubblicitarie. Tale registro è accessibile tramite il seguente sito Web: 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/>.

21. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le Condizioni Generali di Vendita delle Esperienze Off-board 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)

tramite:

- Un modulo online (accessibile tramite il seguente link: Modulo per fare ricorso al Médiateur Tourisme et Voyage.), o
- Un modulo cartaceo (accessibile su: www.mtv.travel) che dovrà essere inviato al seguente indirizzo: MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE - Service dépôt des saisines - CS 30958 – 75383 - PARIS CEDEX 08.

Il ricorso al difensore civico può essere presentato entro dodici (12) mesi dal primo reclamo.

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.

* * *
- -

Allegato 1

	Pagamento	Penali in caso di annullamento	Modifica
Al momento della conferma più di 60 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza Off-board	15% (acconto)	15% fino a 61 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza Off-board	Cambio data dell'Esperienza Off-board: uno gratuito, poi 200 € per ciascun cambio. La cessione/il cambio di nominativo sono soggetti ai costi effettivi di cessione
60 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza Off-board	100% (acconto + saldo)	100% meno di 60 giorni prima dell'inizio dell'Esperienza Off-board	Cambio data dell'Esperienza Off-board: uno gratuito, poi 200 € per ciascun cambio. La cessione/il cambio di nominativo sono soggetti ai costi effettivi di cessione
<p>O.E Management Company farà tutto il possibile per soddisfare le richieste del Cliente relative alla modifica delle Esperienze Off-board, 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>			

Allegato 2 – Modulo informativo per la prenotazione di Pacchetti Turistici

La combinazione di servizi di viaggio che vi viene proposta costituisce un pacchetto ai sensi della direttiva (UE) 2015/2302 e dell'articolo L.211-2 II del Codice del Turismo.

Potrete quindi beneficiare di tutti i diritti concessi dall'Unione Europea applicabili ai pacchetti, così come recepiti nel Codice del Turismo.

ARSENALE e O.E Management Company saranno interamente responsabili della corretta esecuzione del pacchetto nel suo complesso.

Inoltre, come previsto dalla legge, ARSENALE EXPRESS e O.E Management Company dispongono di una protezione per rimborsare i vostri pagamenti e, se il trasporto è incluso nel pacchetto, per garantire il vostro rimpatrio nel caso in cui diventassero insolventi.

Diritti fondamentali previsti dalla direttiva (UE) 2015/2302 recepita nel Codice del Turismo:

I clienti riceveranno tutte le informazioni essenziali sul pacchetto turistico prima di stipulare il contratto di viaggio «tutto compreso».

L'organizzatore e il venditore sono responsabili della corretta esecuzione di tutti i servizi di viaggio inclusi nel contratto.

I clienti ricevono un numero di telefono di emergenza o i recapiti di un punto di contatto che consenta loro di contattare l'organizzatore o il venditore.

I clienti possono cedere il proprio pacchetto a un'altra persona, con un preavviso ragionevole ed eventualmente previo pagamento di spese aggiuntive.

Il prezzo del pacchetto può essere aumentato solo in caso di aumento di costi specifici (ad esempio, i prezzi dei carburanti) e se tale possibilità è espressamente prevista nel contratto, e in ogni caso non può essere modificato meno di venti (20) giorni prima dell'inizio del pacchetto.

Se l'aumento di prezzo supera l'8% del prezzo del pacchetto, il Cliente può recedere dal contratto.

Se l'organizzatore si riserva il diritto di aumentare il prezzo, il Cliente ha diritto a una riduzione di prezzo in caso di diminuzione dei costi corrispondenti.

I Clienti possono recedere dal Contratto senza pagare alcuna penale e ottenere il rimborso integrale dei pagamenti effettuati se uno degli elementi essenziali del pacchetto, diverso dal prezzo, subisce una modifica sostanziale.

Se, prima dell'inizio del pacchetto, il professionista responsabile del pacchetto lo annulla, i Clienti possono ottenere il rimborso e un risarcimento, se del caso.

I clienti possono recedere dal contratto senza pagare alcuna penale prima dell'inizio del pacchetto turistico in caso di circostanze eccezionali, ad esempio se sussistono gravi problemi di sicurezza nel luogo di destinazione che potrebbero compromettere lo svolgimento del pacchetto.

Inoltre, i clienti possono, in qualsiasi momento prima dell'inizio del pacchetto turistico, recedere dal contratto previo pagamento di una penale adeguata e giustificabile.

Se, dopo l'inizio del pacchetto, elementi importanti dello stesso non possono essere forniti come previsto, dovranno essere proposte ai clienti altre prestazioni adeguate, senza alcun supplemento di prezzo.

I clienti possono recedere dal contratto senza pagare alcuna penale quando i servizi non vengono eseguiti conformemente al contratto, ciò compromette in modo significativo l'esecuzione del pacchetto e l'organizzatore non pone rimedio al problema.

I Clienti hanno inoltre diritto a una riduzione del prezzo e/o a un risarcimento in caso di mancata o cattiva esecuzione dei servizi di viaggio.

L'organizzatore o il venditore al dettaglio deve fornire assistenza se il Cliente si trova in difficoltà.

Si consiglia vivamente ai clienti di stipulare un'assicurazione facoltativa che copra le conseguenze di determinati casi di annullamento, nonché un'assicurazione di assistenza che copra in particolare le spese di rimpatrio in caso di incidente, malattia o decesso.

Qualora l'organizzatore o il venditore al dettaglio diventi insolvente, gli importi versati saranno rimborsati.

Se l'organizzatore o il venditore al dettaglio diventa insolvente dopo l'inizio del pacchetto e se il trasporto è incluso nel pacchetto, il rimpatrio dei Clienti è garantito.

ARSENAL EXPRESS e O.E Management Company hanno sottoscritto una copertura contro l'insolvenza, i cui recapiti figurano nel preambolo delle CGVE, nel caso in cui i servizi vengano loro negati a causa dell'insolvenza di ARSENAL EXPRESS o di O.E Management Company.

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/#LEGISCTA000020897224