

## Versione del 15 aprile 2026

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto (di seguito definite "CGT") si applicano al servizio di trasporto ferroviario passeggeri fornito da Arsenale Express S.p.A. Le presenti CGT si applicano a tutte le prenotazioni effettuate a decorrere da questa data, fino a nuova comunicazione.

### CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO

ARSENALE EXPRESS S.p.A. (di seguito "ARSENALE EXPRESS") è una società di diritto italiano, con sede legale in Via Giovanni Amendola n. 46, 00185 Roma (Italia), iscritta al Registro delle Imprese di Roma con il numero RM-1630029, con codice fiscale e partita IVA 16033011004 (ARSENALE EXPRESS). Telefono: +39 065140003, E-mail: [info@arsenalegroup.com](mailto:info@arsenalegroup.com)

ARSENALE EXPRESS è un operatore che propone e gestisce servizi di trasporto ferroviario prestati in collaborazione con O.E MANAGEMENT COMPANY, per quanto riguarda la gestione delle prenotazioni e l'acquisto dei biglietti.

#### 1 DEFINIZIONI

**O.E MANAGEMENT COMPANY:** il fornitore dei servizi di prenotazione e assistenza ai Passeggeri, in nome e per conto di ARSENALE EXPRESS.

**ARSENALE EXPRESS:** l'organizzatore e fornitore del Trasporto, disciplinato dalle presenti CGT, in qualità di proprietario del Treno (come di seguito definito) e, pertanto, responsabile dell'esecuzione del **Contratto di Trasporto:** il contratto di trasporto, unitamente a ogni eventuale condizione particolare, e il rapporto contrattuale disciplinato dalle presenti CGT.

**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.

**Contratti per l'esecuzione del Trasporto:** accordi per l'esecuzione del Trasporto, comprese le CGV (cfr. definizione fornita di seguito) e, all'occorrenza, le condizioni speciali e/o le eventuali condizioni particolari aggiuntive.

**CGT o Condizioni Generali di Trasporto:** i presenti termini e condizioni generali di trasporto.

**CGV o Condizioni Generali di Vendita:** i termini e condizioni generali di vendita accessibili tramite il seguente link: [Termini e condizioni - La Dolce Vita](#).

**Dati personali:** indicano tutte le informazioni personali che consentono di identificare direttamente o indirettamente (con informazioni supplementari) una persona fisica.

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

**Passeggero/i :** il/i cliente/i che effettua/effettuano la prenotazione e stipula/stipulano il Contratto di Trasporto e/o tutte le persone indicate nella prenotazione che si presume abbiano letto le informazioni precontrattuali e i termini dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto, comprese le CGV.

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

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

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

**Treno:** il treno "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS".

## **2 PREMESSA**

L'oggetto delle presenti CGT è definire i termini e le condizioni per la realizzazione del Trasporto previsto, ideato, realizzato e fornito da ARSENALE EXPRESS, che sarà venduto tramite il Sito web e il centro prenotazioni gestito da O.E MANAGEMENT COMPANY.

Il Passeggero dichiara di (i) agire per motivi personali che non rientrano nell'ambito della sua attività commerciale e/o professionale e di (ii) disporre della piena capacità giuridica per compiere tutti gli atti giuridici contemplati dalle presenti CGT e, in generale, dai Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

Selezionando la casella «Accetto le Condizioni Generali di Vendita e le Condizioni Generali di Trasporto di Orient Express» al momento della prenotazione sul sito web, il Passeggero accetta le CGV e le CGT (versione in vigore al momento della prenotazione), consultabili tramite il seguente link: [Condizioni generali - La Dolce Vita](#), come parte integrante dei Contratti di Viaggio.

Per le prenotazioni effettuate per telefono, la prenotazione del Trasporto implica l'accettazione da parte del Passeggero delle CGV e CGT che costituiscono parte integrante dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

Si invita pertanto il Passeggero a leggere attentamente le CGT unitamente alle CGV, la cui previa accettazione è obbligatoria per l'esecuzione del Trasporto. Si consiglia ai Passeggeri di salvare e stampare le presenti CGT e le CGV mediante le normali funzioni del proprio browser e del proprio computer.

ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di apportare modifiche alle presenti CGT. In tale evenienza, la nuova versione delle informazioni e delle presenti CGT sarà disponibile sul Sito Web con l'indicazione della data di entrata in vigore. Si consiglia ai Passeggeri di consultare le CGT per eventuali modifiche. In ogni caso, il Passeggero sarà vincolato esclusivamente dalla versione delle CGT in vigore alla data di prenotazione del Trasporto.

## **3 INFORMAZIONI PRECONTRATTUALI**

Occorre tenere presente che il rapporto contrattuale relativo al Trasporto si instaurerà direttamente con ARSENALE EXPRESS, e di conseguenza, fatta eccezione per gli obblighi derivanti dalle CGV, O.E MANAGEMENT COMPANY non è parte contraente del Trasporto.

Il Passeggero sarà messo al corrente del Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, ove applicabile, e delle presenti CGT, che comprendono, in particolare, le condizioni per l'uso, l'annullamento, la cessione e la modifica del Trasporto.

Il Trasporto è disciplinato dalle normative nazionali applicabili ai servizi di trasporto passeggeri da parte di operatori privati, nonché dalle misure adottate dall'autorità di regolamentazione dei trasporti competente.

Il Trasporto non potrà in alcun caso essere considerato un servizio di trasporto pubblico locale o un servizio di linea. Di conseguenza, poiché la legge non impone alcun obbligo di stipulare un contratto e non è applicabile l'Articolo 1679 del Codice civile italiano, ARSENALE EXPRESS può, a sua esclusiva discrezione, negare l'accesso a bordo alle persone che non rispettino i codici di ammissibilità a bordo, disponibili al pubblico sul Sito Web.

In particolare, ARSENALE EXPRESS può negare l'accesso a bordo alle persone che:

- a) non siano in regola con le formalità di polizia, sicurezza, doganali e sanitarie richieste per il viaggio, come passaporto, carta d'identità o altro documento di riconoscimento, permesso di soggiorno, autorizzazione del legale rappresentante (in caso di minori), visto, certificato medico, libretto di vaccinazione;
- b) si trovino nelle condizioni di cui all'articolo 6 delle presenti CGT e non abbiano rispettato i termini e le condizioni ivi stabiliti.

## **4 TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO**

### **4.1 Contratto di Trasporto**

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

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

Il Passeggero può formulare una richiesta speciale o esprimere un'esigenza particolare a O.E MANAGEMENT COMPANY in merito al proprio soggiorno, almeno trenta (30) giorni prima della partenza. La richiesta sarà esaminata caso per caso e sarà soggetta a conferma mediante accettazione scritta da parte di O.E MANAGEMENT COMPANY, in base alle proprie risorse disponibili.

### **4.2 Titoli di viaggio**

A prescindere da quanto disposto dall'Articolo 3 delle presenti CGT, il Passeggero deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido prima di salire a bordo del Treno. Il titolo di viaggio deve essere emesso in conformità alle CGV di cui si prende visione e che sono firmate contemporaneamente alle presenti CGT. I titoli di viaggio sono validi per le date e per un utilizzo esclusivamente tra i punti di partenza e destinazione (o sosta, cfr. paragrafo 5.3 di seguito) indicati nel titolo di viaggio e solo per l'itinerario o gli itinerari indicati in quest'ultimo.

I titoli di viaggio rimangono di proprietà di ARSENALE EXPRESS e qualora il Passeggero non rispetti, anche solo parzialmente, le CGT e le CGV, il titolo di viaggio può essere ritirato o invalidato da noi o dal personale di bordo o dai fornitori o agenti e, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, il Passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso.

### **4.3 Imbarco, sbarco o cambiamento di Treno**

I Passeggeri che salgono, scendono o cambiano Treno durante il Trasporto dovranno assicurarsi di:

- (i) salire sul Treno giusto;
- (ii) se del caso, viaggiare nella parte giusta del Treno;
- (iii) scendere dal Treno alla destinazione giusta, comprese le destinazioni in cui sia necessario cambiare tipo di Trasporto;
- (iv) custodire sempre i propri oggetti di valore (ad eccezione dei bagagli che sono stati registrati presso il personale di bordo);
- (v) effettuare il check-in seguendo i consigli del personale di bordo e/o dei fornitori ed essere pronti a salire sul Treno (avendo caricato tutti i bagagli da depositare presso il personale) al (o prima del) momento indicato sul titolo di viaggio;
- (vi) scendere dal Treno immediatamente dopo l'arrivo a destinazione e (se del caso) ritirare tutti i bagagli. Se il Passeggero ha bisogno di assistenza per salire sul / scendere dal Treno, deve comunicarlo almeno 30 giorni prima della partenza, affinché possano essere adottate tutte le disposizioni necessarie (cfr. anche paragrafo 5.5 di seguito).

Il Treno non ritarderà la partenza e non sarà promossa alcuna azione in caso di ritardo nell'imbarco; inoltre sarà declinata ogni responsabilità per eventuali perdite o ritardi durante il Trasporto dovuti all'inosservanza di uno dei punti (i – vi) di cui sopra. Se il Passeggero perde il Treno o se gli viene negato l'imbarco, sarà considerato come se avesse annullato il Trasporto senza preavviso (con l'eventuale applicazione dei costi di annullamento – cfr. CGV). In tal caso, il Passeggero sarà contattato per recuperare i suoi bagagli.

### **4.4 Soste**

Qualora il Passeggero dovesse interrompere il Trasporto al di fuori dei casi consentiti, alla luce del disagio causato, che è incompatibile con un Trasporto di carattere lussuoso ed esclusivo, e del conseguente notevole

impatto negativo sul Trasporto degli altri Passeggeri e sulla reputazione di ARSENALE EXPRESS ai loro occhi, non avrà diritto alla prosecuzione del Trasporto o a un rimborso o ad alcun altro risarcimento. Fatti salvi casi eccezionali, ad ogni fermata programmata del Treno, tutti i Passeggeri sono tenuti a scendere dal Treno e a ritornare a bordo all'ora della partenza prevista. A scanso di equivoci, fatti salvi casi eccezionali, nessun Passeggero è autorizzato a rimanere sul Treno durante le soste previste.

#### **4.5 Esigenze dietetiche particolari**

Il Passeggero dovrà comunicare eventuali esigenze dietetiche e/o alimentari (ad esempio, allergie, intolleranze, ecc.) al più tardi 30 giorni prima della partenza.

#### **4.6 Disabilità, allergie e condizioni medico-sanitarie**

Al momento della prenotazione, per garantire un livello di servizio adeguato a un Trasporto come quello a bordo del Treno, il Passeggero dovrà comunicare eventuali particolari condizioni mediche che potrebbero richiedere un trattamento o assistenza a bordo (tra cui a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo, assistenza per l'uso dei servizi igienici, assistenza per salire e scendere dalla cuccetta, somministrazione di farmaci mediante iniezione diversa dai casi di diabete ben gestito), allergie, comprese le allergie alimentari, disabilità o problemi di mobilità ridotta/diminuzione sensoriale che potrebbero essere incompatibili con il trasporto ferroviario e/o il Trasporto, fornendo tutti i dettagli delle persone interessate.

Entro 5 giorni lavorativi dal completamento della prenotazione, il Passeggero che ha comunicato una delle circostanze di cui sopra sarà contattato dal servizio clienti, che avrà la facoltà di confermare o meno la prenotazione in base alla disponibilità sul Treno e alla possibilità di garantire un livello di servizio adeguato a un'esperienza lussuosa ed esclusiva su un Treno come quella offerta dal Trasporto, nonostante la sussistenza delle circostanze comunicate. Fatto salvo quanto sopra, qualora la disabilità del Passeggero e le sue particolari condizioni medico-sanitarie gli consentano di viaggiare a bordo del Treno solo con un accompagnatore che lo assista, il Passeggero può procedere alla prenotazione solo prenotando contemporaneamente anche per il Passeggero supplementare che dovrà fornirgli assistenza per l'intera durata del Trasporto.

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

Qualora l'idoneità del Passeggero a viaggiare sul Treno possa essere messa in dubbio per via di una patologia, un intervento chirurgico, un infortunio, una terapia recenti o una particolare condizione medica che potrebbe richiedere un trattamento o un'assistenza a bordo, il Passeggero deve (i) fornire un certificato aggiornato del suo medico entro e non oltre 5 giorni prima della partenza, che attesti la sua idoneità al viaggio ed (ii) essere accompagnato da un altro Passeggero in grado di fornirgli tutta l'assistenza adeguata di cui potrebbe aver bisogno. ARSENALE EXPRESS si riserva il diritto di rifiutare l'imbarco e il trasporto al Passeggero (senza che venga corrisposto alcun rimborso o risarcimento) qualora (a) tale condizione si verifichi o venga comunicata meno di 5 giorni prima della partenza, (b) il Passeggero non abbia fornito l'apposito certificato entro il termine sopra indicato, e/o (c) il Passeggero non sia accompagnato da una persona idonea, e/o non ci sia disponibilità per la sistemazione dell'accompagnatore.

A causa dello spazio limitato e dei vincoli operativi che impediscono il mantenimento di un ambiente completamente privo di allergeni e del rischio intrinseco di contaminazione incrociata degli alimenti a bordo, ARSENALE EXPRESS non è in grado di confermare le prenotazioni dei Passeggeri con allergie alimentari. In nessun caso, ARSENALE EXPRESS potrà essere ritenuta responsabile di eventuali reazioni allergiche dovute a contaminazioni incrociate o alla presenza di allergeni a bordo.

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

#### **4.7 Requisiti in termini di passaporto, visto, immigrazione e formalità sanitarie**

A prescindere da quanto disposto dall'Articolo 3 delle presenti CGT, al momento della partenza, il Passeggero deve rispettare i requisiti in termini di passaporto, visto, sanitari (compresi i requisiti in materia di vaccinazione

e certificati di vaccinazione) e di immigrazione applicabili all'itinerario scelto. Cfr. CGV per maggiori dettagli su questo argomento.

#### **4.8 Comportamento**

Tutti i Passeggeri sono tenuti a vestirsi in modo adeguato e devono tenere un comportamento conforme alle buone maniere, all'ordine pubblico, all'immagine e alla reputazione del Trasporto. Qualora il comportamento del Passeggero (o uno degli oggetti trasportati da quest'ultimo) provochi o possa provocare disagio, pericolo o fastidio agli altri Passeggeri o a terzi, o danni al Treno o al personale di bordo, o possa provocare un ritardo o una deviazione del Trasporto, o la violazione di una legge o regolamento applicabile, la società può immediatamente risolvere i Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

Nell'eventualità di tale risoluzione, salvo quanto diversamente disposto da una disposizione di legge inderogabile, ARSENALE EXPRESS può negare l'imbarco o richiedere al Passeggero di abbandonare il Treno o altro servizio alla prima stazione disponibile, senza alcun rimborso degli importi pagati.

ARSENALE EXPRESS non è responsabile del pagamento di eventuali spese o costi legati alla rescissione dei Contratti. Tuttavia, il Passeggero può essere ritenuto responsabile per eventuali perdite o danni causati dalle sue azioni. Il pagamento di tali perdite o danni deve essere effettuato direttamente ad ARSENALE EXPRESS o al relativo fornitore. Il mancato pagamento comporterà la responsabilità del Passeggero anche per:

- (i) i costi relativi a eventuali danni o lesioni al personale, agli oggetti, ai dipendenti o agli agenti di ARSENALE EXPRESS; e
- (ii) le richieste di risarcimento, comprese le spese legali, avanzate nei confronti di ARSENALE EXPRESS a causa delle azioni del Passeggero, nonché tutti i costi sostenuti da ARSENALE EXPRESS per adire le vie legali per contestare e/o opporsi a tali richieste di risarcimento.

ARSENALE EXPRESS e/o O.E MANAGEMENT COMPANY non possono essere ritenute responsabili delle azioni o del comportamento di altri Passeggeri o di terzi con cui ARSENALE EXPRESS e/o O.E MANAGEMENT COMPANY non hanno alcun accordo.

#### **4.9 Bagagli**

Salvo diversamente concordato in anticipo, la franchigia bagagli per passeggero è la seguente:

Ogni Passeggero deve portare con sé un solo bagaglio (dimensioni massime 55x40x23 cm), che sarà trasportato in cabina dal personale del Treno.

Si informa il Passeggero che possono essere ammessi ulteriori bagagli aggiuntivi da depositare in una zona specifica della stazione di partenza, a disposizione di ARSENALE EXPRESS, solo se ne ha fatto richiesta ad ARSENALE EXPRESS entro 3 giorni prima della data di partenza del Trasporto.

I bagagli devono essere adeguatamente etichettati e contenere i seguenti dati del Passeggero: nome, indirizzo di destinazione e numero di cabina.

I bagagli non devono contenere oggetti pericolosi o illegali, che possano arrecare danno o infastidire gli altri Passeggeri, o che siano comunque inadatti.

I bagagli depositati presso ARSENALE EXPRESS non devono contenere (e ARSENALE EXPRESS declina ogni responsabilità per) articoli fragili o deperibili, contanti, gioielli, metalli preziosi o altri oggetti di valore (tra cui, a titolo esemplificativo, titoli al portatore, documenti commerciali, segreti commerciali o campioni).

ARSENALE EXPRESS accetterà il trasporto dei bagagli in conformità a tutte le leggi, i regolamenti e le condizioni di trasporto applicabili. Il Passeggero è responsabile della supervisione dei bagagli non depositati. Il personale di bordo può ispezionare i bagagli al fine di verificarne la conformità alle presenti CGT.

Il Passeggero è tenuto a rispettare pienamente e tempestivamente le istruzioni, – relative al suo bagaglio, – impartite dal personale di bordo o dalle autorità di sicurezza.

ARSENALE EXPRESS può rifiutare il trasporto ai Passeggeri con bagagli non conformi alle presenti CGT senza che abbiano diritto ad alcun rimborso.

ARSENALE EXPRESS non sarà tenuta a:

- (i) verificare che una persona che chiedi un bagaglio sia l'effettivo proprietario dello stesso o abbia il diritto di prenderlo in consegna;
- (ii) verificare che il bagaglio sia conforme alle presenti CGT;
- (iii) consegnare un bagaglio a una persona, a meno che la persona che ne faccia richiesta non sia in grado di dimostrare in modo soddisfacente di avere il diritto di prenderlo in consegna;
- (iv) depositare i bagagli non ritirati tempestivamente su richiesta.

ARSENALE EXPRESS può distruggere, vendere, smaltire in altro modo o addebitare il costo del deposito dei bagagli non ritirati al termine del Trasporto.

Qualora i bagagli venissero smarriti o danneggiati, il Passeggero deve informare immediatamente ARSENALE EXPRESS. ARSENALE EXPRESS non sarà ritenuta responsabile di eventuali danni ai bagagli verificatisi dopo il loro ritiro da parte del Passeggero e/o dopo la fine del Trasporto.

I facchini delle stazioni ferroviarie non sono dipendenti di ARSENALE EXPRESS e di conseguenza il Passeggero che utilizza i loro servizi lo fa a proprio rischio e pericolo. I carrelli e le altre attrezzature disponibili all'uso da parte dei Passeggeri nelle stazioni ferroviarie e nei porti non sono di proprietà di ARSENALE EXPRESS e di conseguenza il Passeggero che usa tali attrezzature lo fa a proprio rischio e pericolo.

#### **4.10 Cabine (Suite, Deluxe e Suite La Dolce Vita)**

ARSENALE EXPRESS ha il diritto di assegnare le cabine e le cuccette a sua esclusiva discrezione e in conformità alle presenti CGT, nonché di modificare le prenotazioni e assegnare ai Passeggeri le cabine e/o le cuccette in conformità alla classe della sistemazione prenotata.

#### **4.11 Sicurezza a bordo**

Su richiesta del personale di bordo o dei fornitori, il Passeggero dovrà esibire il titolo di viaggio a bordo del Treno e in stazione, ai punti di controllo e/o durante le attività di controllo, comprese le attività di prevenzione e/o filtraggio per motivi di sicurezza e le politiche antifrode, nonché, ove necessario, un documento di identità valido.

Durante le operazioni di controllo, ogni membro del personale di bordo è un pubblico ufficiale e si applicano le disposizioni del Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 dell'11 luglio 1980 recante – "Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto".

### **5 SERVIZI ACCESSORI INCLUSI**

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

Per usufruire dei Servizi accessori inclusi, i Passeggeri devono essere in possesso di un titolo di viaggio valido e di un documento d'identità da esibire a bordo del Treno a fini di controllo.

Durante l'utilizzo dei Servizi accessori inclusi, i Passeggeri non devono disturbare gli altri Passeggeri e devono tenere un comportamento conforme alle buone maniere, all'ordine pubblico, all'immagine e alla reputazione del Trasporto.

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

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

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

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

I Passeggeri registrati individualmente sul Contratto di Trasporto potranno scegliere solo cabine ad uso singolo, in base alla disponibilità al momento della prenotazione.

Poiché gli itinerari disponibili sul Sito web prevedono almeno un pernottamento a bordo del Treno, la durata del Trasporto dipende dalle città di partenza e di destinazione. Pertanto, non può essere modificato dai Passeggeri, a meno che non decidano di interrompere il Trasporto in una delle fermate programmate del Treno. In questi casi, tenuto conto della natura del Trasporto, degli impegni logistici e dei costi associati, il prezzo totale del Trasporto sarà trattenuto e il Passeggero non avrà diritto ad alcun rimborso per la parte di Trasporto non utilizzata.

## **5.2 Servizio di ristorazione**

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

I Passeggeri in possesso di un titolo di viaggio valido avranno accesso alle aree destinate al consumo di cibo e bevande.

Nelle aree del Treno dedicate alla ristorazione non sono ammessi bagagli e oggetti ingombranti.

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

## **5.3 Servizi specifici e aggiuntivi**

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

## **6 OBBLIGHI DEL PASSEGGERO**

Il Passeggero è tenuto al rispetto dei requisiti e delle regole stabiliti dalle leggi e dai regolamenti in materia di Trasporto ferroviario.

In particolare, il Passeggero è tenuto a rispettare le disposizioni del Decreto del Presidente della Repubblica n. 753 dell'11 luglio 1980 recante – “Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio ferroviari e di altri servizi di trasporto”.

Il Passeggero dovrà assicurarsi di:

- (i) viaggiare nella parte giusta del Treno;
- (ii) scendere dal Treno alla destinazione giusta;
- (iii) custodire sempre i propri effetti personali (ad eccezione dei bagagli registrati);
- (iv) effettuare il check-in seguendo i consigli del personale di bordo di O.E Management Company e/o dei fornitori ed essere pronto a salire sul Treno al (o prima del) momento indicato sul titolo di viaggio.

Se il Passeggero ha bisogno di assistenza per salire sul / scendere dal Treno, deve comunicarlo al momento della prenotazione; qualora le informazioni non fossero disponibili al momento della prenotazione, dovrà fornircele almeno 30 giorni prima della partenza, al fine di prendere tutte le disposizioni necessarie. Il Treno non ritarderà la partenza per consentire imbarchi tardivi e sarà declinata ogni responsabilità per eventuali perdite o ritardi durante il Trasporto dovuti all'inosservanza di uno dei punti (i – iv) di cui sopra.

Fatto salvo quanto sopra, nelle stazioni il Passeggero dovrà:

- (i) esibire il titolo di viaggio e, ove necessario, il proprio documento d'identità al personale di ARSENALE EXPRESS che ne faccia richiesta;
- (ii) attenersi alle istruzioni impartite dal personale di ARSENALE EXPRESS, dal gestore della stazione e dal gestore dell'infrastruttura;
- (iii) osservare i regolamenti doganali, quelli di qualsiasi altra autorità amministrativa e i regolamenti relativi all'utilizzo degli impianti e dei servizi ferroviari;
- (iv) rispettare tutte le condizioni specifiche di accesso ai Treni, compreso il divieto di oltrepassare le linee gialle sulle banchine;
- (v) rispettare il divieto di fumo;
- (vi) adottare le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza e l'incolumità propria, delle persone, degli animali e degli oggetti sotto la propria custodia.

Sul Treno (o altro veicolo incluso nel Trasporto o altro servizio), il Passeggero dovrà:

- (a) attenersi alle istruzioni impartite dal personale di bordo di ARSENALE EXPRESS;
- (b) rispettare le norme di sicurezza quando sale e scende dai Treni (o servizi sostitutivi);
- (c) esibire il titolo di viaggio e, ove necessario, il proprio documento d'identità al personale di bordo che ne faccia richiesta;
- (d) non salire o scendere in fermate non previste dall'itinerario del Trasporto;
- (e) occupare i posti in base al servizio/classe (Suite, Deluxe e Suite La Dolce Vita) acquistato;
- (f) non sostare negli atri, nei passaggi intercomunicanti tra le carrozze, sui gradini per la salita e la discesa dei Passeggeri, nei bagni;
- (g) non accedere alle zone riservate al personale di bordo;
- (h) non azionare allarmi o dispositivi di emergenza quando non necessario;
- (i) non danneggiare, deteriorare o sporcare le carrozze e gli ambienti del Treno, né i relativi arredi e accessori;
- (j) rispettare il divieto di fumo, compreso il divieto di utilizzare sigarette elettroniche;
- (k) non utilizzare i bagni non a circuito chiuso durante le fermate del Treno nelle stazioni;
- (l) in generale, adottare tutte le precauzioni necessarie e vigilare sulla sicurezza e l'incolumità propria, delle persone, degli animali e degli oggetti sotto la propria custodia.

Il Passeggero dovrà badare alla custodia dei propri bagagli, collocandoli negli appositi spazi, assicurandosi che non arrechino intralcio e/o danni a persone o cose.

ARSENALE EXPRESS non sarà ritenuta responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle regole di cui sopra, né in caso di furto dei bagagli.

## **7 MINORENNI**

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

Le Persone di età inferiore ai diciotto (18) anni possono viaggiare esclusivamente sotto la responsabilità di un accompagnatore adulto in possesso di un documento d'identità, nonché di qualsiasi documento necessario per attraversare le frontiere. Gli accompagnatori adulti che non siano i rappresentanti legali del minorenni devono disporre dell'autorizzazione del rappresentante legale del minorenni in conformità alle normative vigenti.

Le Persone di età inferiore ai sedici (16) anni devono essere accompagnate da un adulto nella stessa cabina.

## **8 ANIMALI DOMESTICI**

Non sono ammessi animali domestici sul Treno, ad eccezione degli animali di servizio o di assistenza medica.

## **9 CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E CESSIONE**

Le condizioni di annullamento, modifica e cessione del Trasporto sono riportate nelle CGV.

## **10 RESPONSABILITÀ**

### **10.1 Regime di responsabilità**

ARSENALE EXPRESS sarà responsabile della prestazione dei servizi forniti nell'ambito dell'esecuzione del Contratto di Trasporto, siano essi prestati dalla società stessa o da altri fornitori, fatto salvo il suo diritto di rivalsa nei loro confronti.

Tuttavia, salvo quanto diversamente disposto da un obbligo di legge, ARSENALE EXPRESS può essere esonerata in tutto o in parte dalla sua responsabilità qualora possa dimostrare che il danno è imputabile al Passeggero o a terzi non coinvolti nella fornitura dei servizi di viaggio inclusi nel Contratto di Trasporto, o a Circostanze Eccezionali e Inevitabili.

Nella misura in cui le convenzioni internazionali circoscrivono le condizioni alle quali è dovuto il risarcimento, gli stessi limiti si applicano all'organizzatore o al rivenditore.

In particolare, il Passeggero deve essere consapevole del fatto che le norme internazionali applicabili al trasporto ferroviario di Passeggeri possono limitare o escludere la responsabilità di ARSENALE EXPRESS in caso di ritardo e di perdita o danneggiamento dei bagagli.

Le eventuali somme ricevute dal Passeggero, in particolare a titolo di rimborso, saranno detratte dalle altre somme da pagare a titolo di risarcimento.

ARSENALE EXPRESS non sarà responsabile di eventuali danni, perdite o spese non preventivabili al momento della prenotazione del Trasporto. A scanso di equivoci, ARSENALE EXPRESS non sarà ritenuta responsabile dei ritardi dovuti a problemi dell'infrastruttura ferroviaria e delle conseguenti modifiche/annullamenti/impossibilità di usufruire integralmente o parzialmente del Trasporto o delle Esperienze – eventualmente previste – o di qualsiasi altra esperienza o tipo di evento, né dei danni derivanti da ritardi alla fine del Trasporto.

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

### **10.2 Inadempienza parziale**

Il Passeggero è tenuto ad informare ARSENALE EXPRESS e/o i fornitori e/o il personale di bordo, il prima possibile in considerazione delle circostanze del caso, di eventuali inadempienze riscontrate durante il Trasporto, in modo da potervi porre rimedio tempestivamente.

Qualora uno degli elementi che compongono il Trasporto non venisse eseguito in conformità al Contratto di Trasporto, ARSENALE EXPRESS dovrà 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 di viaggio interessati. Qualora non fosse possibile porre rimedio all'inadempienza, il viaggiatore può richiedere uno sconto e, in caso di danno distinto, un risarcimento ai sensi delle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

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

### **10.3 Responsabilità di O.E MANAGEMENT COMPANY**

Si prega di consultare le CGV per le disposizioni applicabili alla responsabilità di O.E MANAGEMENT COMPANY in relazione all'adempimento dei Contratti per l'esecuzione del Trasporto.

## **11 SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI**

Per qualsiasi questione che riguardi quanto previsto dal presente Contratto di Trasporto, il Passeggero può contattare il centro prenotazioni gestito da O.E Management Company ([reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@orient-express.com)). In caso di malattia o di esigenze particolari durante il Trasporto, i Passeggeri dovranno contattare il seguente numero di telefono gestito da ARSENALE EXPRESS +39 065140544.

## **12 PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

### **12.1 Trattamento dei Dati personali da parte di O.E Management Company.**

Quando il Passeggero accede al Sito web o chiama il centro prenotazioni, 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 CGV, il Passeggero riconosce di aver letto e compreso la suddetta Informativa sulla privacy.

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

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

In tale contesto, i Dati personali del Passeggero 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 Passeggero, uno specifico accordo di contitolarità descrive gli obblighi e le responsabilità di O.E Management Company ed i suddetti Operatori. Il Passeggero ha la facoltà di esercitare, in qualsiasi momento, i suoi diritti (accesso, opposizione, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità e di impartire istruzioni sul trattamento dei Dati personali dopo la sua morte) ed in particolare di opporsi alla condivisione dei suoi Dati personali tra gli Operatori e O.E Management Company, contattando il Responsabile della protezione dei dati di O.E Management Company al seguente indirizzo e-mail: [data.privacy@orient-express.com](mailto:data.privacy@orient-express.com) Il Passeggero può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

### **12.3 Trattamento dei Dati personali da parte di ARSENALE EXPRESS**

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

Alla luce di quanto precede, ai sensi degli Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), ARSENALE EXPRESS fornisce al Passeggero le informazioni in merito al trattamento dei suoi Dati personali nell'ambito del Trasporto, accessibili al momento dell'imbarco sul Treno e anche cliccando sul seguente link: [www.arsenalegroup.com](http://www.arsenalegroup.com).

## **13 VARIE**

L'inserimento nella banca dati e l'accettazione del presente Contratto di Trasporto e delle CGV costituiscono un contratto elettronico tra le parti, che vale come prova della prenotazione del Trasporto e del fatto che gli importi dovuti per l'esecuzione della prenotazione sono esigibili.

Qualora una o più clausole delle CGT 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.

I servizi previsti dal Trasporto saranno forniti in inglese o in italiano.

Il Passeggero riconosce e accetta che ARSENALE EXPRESS possa cedere a terzi le presenti CGT e tutti i diritti e gli obblighi che ne derivano senza il previo consenso scritto del Passeggero.

#### **14 LEGGE APPLICABILE**

Il Contratto di Trasporto è disciplinato dalle leggi francesi.

\* \* \*  
- -