

Versione del 02/12/2024

Condizioni generali del servizio di prenotazione "HOTEL ORIENT EXPRESS" applicabili a tutte le prenotazioni effettuate dalla data odierna fino a nuovo avviso.

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

### "HOTEL ORIENT EXPRESS"

O.E MANAGEMENT COMPANY è una società per azioni semplificata di diritto francese, iscritta al Registro delle Imprese di Nanterre con il numero 981 136 450, avente sede legale in 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux e IVA intracomunitaria FR 40 981 136 450 (di seguito "O.E Management Company").

O.E Management Company è iscritta al registro delle agenzie di viaggio e degli operatori turistici "ATOUT FRANCE" con il numero IM09224007. Il suo garante è GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, con sede legale in 3 Place Marcel Paul - 92000 Nanterre.

O.E Management Company pubblica e gestisce il sito web [www.orient-express.com/hotels](http://www.orient-express.com/hotels) (di seguito il **Sito web**) (e-mail: [contact@orient-express.com](mailto:contact@orient-express.com); Tel.: (+33) 187212940). Il Sito web consente di effettuare la prenotazione di pernottamenti in hotel e servizi accessori presso i vari hotel Orient Express.

<b>1. DEFINIZIONI .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE.....</b>	<b>5</b>
<b>5. CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E CESSIONE .....</b>	<b>6</b>
5.1 Annullamento e modifica da parte del Cliente .....	6
5.2 Annullamento da parte della Struttura.....	6
5.3 Cessione/modifica del nome.....	6
5.4 Esclusione del diritto di recesso.....	6
<b>6. PREZZO E PAGAMENTO.....</b>	<b>6</b>
6.1 Prezzo.....	6
6.2 Pagamento .....	7
6.3 Pagamento anticipato.....	8
6.4 Garanzia della carta di credito .....	8
<b>7. IMPEGNI E OBBLIGHI DEL CLIENTE.....</b>	<b>9</b>
<b>8. RESPONSABILITÀ .....</b>	<b>10</b>
8.1 Regime di responsabilità.....	10

8.2	Mancata conformità .....	10
8.3	Presentazione delle Strutture .....	10
8.4	Responsabilità di O.E Management Company rispetto ai servizi di prenotazione .....	10
<b>9.</b>	<b>DIVERSA SISTEMAZIONE .....</b>	<b>11</b>
<b>10.</b>	<b>ASSICURAZIONE .....</b>	<b>11</b>
<b>11.</b>	<b>SANZIONI INTERNAZIONALI .....</b>	<b>11</b>
<b>12.</b>	<b>CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI .....</b>	<b>11</b>
<b>13.</b>	<b>PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....</b>	<b>12</b>
13.1	Treatmento dei Dati personali da parte di O.E Management Company .....	12
13.2	Treatmento dei Dati personali da parte di O.E Management Company e degli Esercenti che agiscono in qualità di contitolari del trattamento dei dati .....	12
13.3	Treatmento dei Dati personali da parte delle Strutture .....	13
<b>14.</b>	<b>DISPOSIZIONI VARIE .....</b>	<b>13</b>
<b>15.</b>	<b>LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE .....</b>	<b>13</b>

## 1. DEFINIZIONI

**Call Centre:** centro di prenotazione e assistenza clienti i cui estremi sono forniti all'articolo 12.

**Cliente/i:** Cliente/i che effettua/no la prenotazione e stipula/no il Contratto, e qualsiasi persona indicata all'atto della prenotazione, che si ritiene abbia letto le informazioni precontrattuali ed i termini del Contratto, comprese le Condizioni Generali.

**Condizioni Generali:** le presenti condizioni generali del servizio.

**Condizioni Particolari:** condizioni specifiche ad ogni Prenotazione, relative alle caratteristiche essenziali della Struttura e della camera, suite o qualsiasi altro tipo di sistemazione prenotato, al pagamento della Prenotazione, alla natura modificabile/non modificabile o alla possibilità di annullamento o meno della Prenotazione. Le Condizioni Particolari sono presentate durante il processo di prenotazione descritto all'articolo 3 delle Condizioni Generali. Tali Condizioni Particolari sono specifiche ad ogni Struttura. Oltre alle condizioni specifiche alla Prenotazione sopra indicate, tali condizioni includono in particolare gli orari di check-in e check-out, le condizioni particolari applicabili ai bambini e l'ammissione o meno di animali domestici (ad eccezione degli animali da assistenza, che sono sempre ammessi) all'interno della Struttura.

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

**Contratto:** contratto stipulato al momento della conferma della Prenotazione ed il rapporto contrattuale disciplinato dalle Condizioni Generali.

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

**Struttura/e:** struttura/e alberghiera/e gestita/e con il marchio "Orient Express". L'elenco delle Strutture è riportato sul Sito web e può essere aggiornato in qualsiasi momento.

**Esercenti:** proprietari e esercenti degli yacht, degli hotel e dei treni di hospitality gestiti con il marchio "Orient Express".

**O.E Management Company:** fornitore di servizi di prenotazione e assistenza al Cliente.

**Prenotazione o Servizio:** prenotazione di una camera, suite o qualsiasi altro tipo di sistemazione presso una delle Strutture, ed eventualmente di uno o più Servizi complementari, le cui caratteristiche essenziali sono presentate sul Sito web.

**Servizi complementari:** servizi/o o prodotto/i complementare/i a quello/i della sistemazione selezionata e sottoscritto/i nell'ambito della Prenotazione, come ad esempio servizi di ristorazione, centro benessere, upgrade, trasferimenti, bottiglia di champagne, bouquet di fiori, ecc. I Servizi complementari disponibili variano a seconda della Struttura e sono presentati sul Sito web. I Servizi complementari sono soggetti alle stesse condizioni di annullamento definite nelle relative Condizioni Particolari.

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

## 2. PREMESSA

Lo scopo delle presenti Condizioni Generali è definire i termini e le modalità di Prenotazione da parte del/i Cliente/i, direttamente o tramite un agente di viaggio, sul Sito web amministrato da O.E Management Company, telefonicamente, tramite e-mail o in loco.

Il Cliente dichiara (i) di agire per scopi personali che non rientrano nell'ambito della sua attività

commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola e (ii) di avere la capacità giuridica necessaria per adempiere a tutti gli atti legali previsti dalle Condizioni Generali.

La Prenotazione di una camera, di una suite o di qualsiasi altro tipo di sistemazione presso una delle Strutture comporta l'accettazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali (versione in vigore al momento della Prenotazione) e delle Condizioni Particolari applicabili.

Si invita pertanto il Cliente a leggere attentamente le Condizioni Generali, la cui preventiva accettazione è obbligatoria per la conferma della Prenotazione. Si consiglia al Cliente di salvare e stampare le Condizioni Generali, in particolare utilizzando le funzioni standard del proprio browser e computer. Si invita inoltre il Cliente a leggere attentamente le Condizioni Particolari ed a conservarne una copia alle stesse condizioni.

O.E Management Company si riserva il diritto di modificare le informazioni riportate sul Sito web. O.E Management Company si riserva il diritto di modificare le Condizioni Generali e le Condizioni Particolari. In tal caso, la nuova versione delle Condizioni Generali e/o Particolari sarà pubblicata sul Sito web, dove sarà indicata la data di entrata in vigore. In ogni caso, il Cliente è vincolato solo dalla versione delle Condizioni Generali e/o Particolari in vigore alla data della Prenotazione.

O.E Management Company ha la facoltà di proporre offerte speciali limitate nel tempo, soggette a Condizioni Speciali. In caso di conflitto tra le Condizioni Generali e/o Particolari e le Condizioni Speciali, prevarranno queste ultime.

Il Cliente può prenotare servizi a nome e per conto di una o più persone, fino a un massimo di 7 (sette) camere. Al di là di questo numero, la Prenotazione effettuata dal Cliente sarà soggetta alle condizioni applicabili ai gruppi.

### 3. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

Le Prenotazioni possono essere effettuate tramite il Sito web, telefonicamente, tramite e-mail, in loco o tramite un agente di viaggio.

Nel caso di Prenotazioni effettuate tramite e-mail, telefonicamente, in loco o tramite un agente di viaggio, le Condizioni Generali di Vendita e le Condizioni Particolari vengono inviate al Cliente tramite e-mail all'indirizzo che ha indicato. In tali ipotesi, il Cliente riconosce di aver preso conoscenza delle caratteristiche essenziali delle Strutture, dei tipi di sistemazione proposti (camere, suite, ville, bungalow, appartamenti, ecc.), dei Servizi complementari, delle date di disponibilità, del prezzo, delle opzioni proposte e delle condizioni di pagamento applicabili alla tariffa selezionata (politiche di garanzia, condizioni di annullamento, orario di check-in, condizioni tariffarie per i membri del programma fedeltà, ecc.) e di aver sollecitato ed ottenuto qualsiasi altra informazione complementare per effettuare la Prenotazione con cognizione di causa.

In caso di Prenotazione sul Sito web, le caratteristiche essenziali delle Strutture, i tipi di sistemazione proposti (camere, suite, ville, bungalow, appartamenti, ecc.), i Servizi complementari, 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 di check-in, condizioni tariffarie per i membri del programma fedeltà, ecc.) sono indicati nel corso della procedura di prenotazione descritta di seguito.

La procedura di prenotazione varia a seconda della navigazione e della richiesta del Cliente. Si compone delle seguenti fasi:

Fase 1: inserimento dei criteri di ricerca di una destinazione e/o di una Struttura

Fase 2: selezione di una Struttura

- Fase 3: dettagli e caratteristiche selezionate, in particolare: caratteristiche del tipo di sistemazione (tipo di sistemazione, superficie disponibile, ecc.), durata del soggiorno, opzioni offerte (ad esempio, prima colazione), Servizi complementari in opzione, prezzo totale della Prenotazione, compreso l'importo dettagliato delle tasse applicabili, modulo di informazioni legali nel caso di servizio di viaggio collegato o di pacchetto turistico, nonché eventuali Condizioni Particolari applicabili (politica di garanzia, politica di annullamento, orario di check-in, ecc.).
- Fase 4: riepilogo della Prenotazione, con:
- (i) richiamo delle caratteristiche principali della Prenotazione: data e durata del soggiorno, nome della Struttura, caratteristiche del tipo di sistemazione prenotato ed eventuali Servizi complementari sottoscritti, prezzo comprensivo di IVA; e
  - (ii) inserimento dei dati del Cliente che si collega a un account esistente o che compila tutti i campi obbligatori (indicati da un asterisco) con la possibilità di salvare queste informazioni creando un account come membro del Sito web o come membro del programma fedeltà proposto da O.E Management Company.
- Fase 5: prenotazione da parte del Cliente, con:
- (i) conferma della selezione della tariffa per la Prenotazione;
  - (ii) indicazione dei dettagli di pagamento, sia in caso di pagamento anticipato di tutto o parte del prezzo della Prenotazione prima del soggiorno, sia in caso di richiesta di una garanzia di prenotazione; e
  - (iii) esame ed accettazione delle Condizioni Generali e delle Condizioni Particolari della Prenotazione prima della conferma da parte del Cliente.
- Fase 6: accettazione della Prenotazione da parte di O.E Management Company e della Struttura interessata.
- Fase 7: invio al Cliente di un'e-mail di conferma della Prenotazione e di riepilogo del/i servizio/i prenotato/i (se applicabile), del/i prezzo/i, delle Condizioni Particolari accettate dal Cliente, della data in cui è stata effettuata la Prenotazione, delle informazioni relative all'assistenza post-vendita e all'accesso alle Condizioni Generali, nonché dell'indirizzo della Struttura cui il Cliente può inviare eventuali reclami. L'invio dell'e-mail di conferma della Prenotazione equivale alla firma del Contratto.

Tutte le Prenotazioni si considerano effettuate, e il Contratto concluso, alla ricezione dell'e-mail di conferma da parte del Cliente.

#### 4. FORMALITÀ AMMINISTRATIVE

Ai sensi della normativa vigente in alcuni paesi, al Cliente potrebbe essere richiesto di compilare un modulo destinato ai servizi di polizia all'arrivo presso la Struttura. A tal fine, al Cliente verrà chiesto di esibire un documento di identità per verificare se è necessario o meno compilare tale modulo.

Qualora il Cliente dovesse rifiutare di compilare o firmare il modulo destinato ai servizi di polizia, la

Struttura può rifiutarsi di mettere a sua disposizione la camera, la suite o qualsiasi altro tipo di sistemazione prenotato.

## 5. CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E CESSIONE

### 5.1 Annullamento e modifica da parte del Cliente

Le condizioni di annullamento e modifica da parte del Cliente sono specificate nelle Condizioni Particolari applicabili alla Prenotazione reperibili sul Sito web e confermate prima della conclusione del Contratto.

Ove consentito dalle Condizioni Particolari:

- le Prenotazioni possono essere annullate direttamente sul Sito web tramite la sezione "Consultare o annullare la prenotazione";
- le Prenotazioni possono essere modificate direttamente presso la Struttura, i cui estremi telefonici sono specificati nella conferma della prenotazione inviata tramite e-mail.

Qualora la Prenotazione sia garantita da una carta di pagamento o sia stata oggetto di una preautorizzazione bancaria, la Struttura fatturerà al Cliente il costo del primo pernottamento sulla carta di pagamento fornita in garanzia per la Prenotazione, mentre tutti gli altri pernottamenti relativi alla Prenotazione saranno annullati senza addebito, salvo disposizioni contrarie riportate nelle Condizioni Particolari.

### 5.2 Annullamento da parte della Struttura

Le condizioni di annullamento o modifica da parte della Struttura sono specificate nelle Condizioni Particolari applicabili alla Prenotazione reperibili sul Sito web e confermate prima della conclusione del Contratto.

### 5.3 Cessione/modifica del nome

Qualsiasi Prenotazione è nominativa e il Contratto non può in alcun caso essere ceduto a terzi, né gratuitamente, né a pagamento, né su alcuna base commerciale.

### 5.4 Esclusione del diritto di recesso

Ad eccezione della politica di annullamento stabilita nelle Condizioni Particolari, si ricorda ai Clienti che non godono di alcun diritto di recesso di alcun tipo, in conformità alle norme di tutela dei consumatori in vigore.

## 6. PREZZO E PAGAMENTO

### 6.1 Prezzo

I prezzi indicati si riferiscono alla Prenotazione di una camera, suite o qualsiasi altro tipo di sistemazione prenotato, per il numero di persone e la data selezionata.

Al momento della conferma della Prenotazione, viene indicato al Cliente il prezzo totale nella valuta commerciale della Struttura (che in alcuni casi può essere diversa dalla valuta locale della Struttura) che sarà valido solo quando la prenotazione sarà definitiva.

Se il pagamento del prezzo totale della Prenotazione viene effettuato presso la Struttura in una valuta diversa da quella confermata al momento della Prenotazione, il Cliente sarà responsabile di eventuali oneri di cambio.

A titolo informativo, il Sito web può indicare l'equivalente del prezzo della Prenotazione in un'altra valuta (ad esempio, euro). In questo caso, queste informazioni sono fornite solo a scopo informativo e non hanno alcun valore contrattuale.

In funzione dell'importo complessivo, il prezzo totale in euro viene convertito in base al tasso di cambio giornaliero fornito da DEVISEA. I tassi di cambio possono essere consultati sul seguente sito web: <https://www.nationalchange.com/flux-accor-120.xml>.

Se non diversamente indicato, in particolare sul Sito web, le opzioni (ad esempio la prima colazione) non incluse o non sottoscritte nell'ambito dei Servizi complementari non sono comprese nel prezzo.

La tassa di soggiorno, indicata durante il processo di prenotazione del Servizio, deve essere pagata direttamente in loco presso la Struttura, tranne nel caso di pagamento online anticipato prima del soggiorno, se l'importo in questione può essere incluso. L'IVA applicabile al giorno della Prenotazione è compresa nei prezzi e qualsiasi variazione dell'aliquota IVA applicabile si rifletterà automaticamente sul prezzo indicato alla data di fatturazione. Qualsiasi modifica delle imposte obbligatorie o regolamentari o l'introduzione di nuove imposte (ad esempio: IVA), nonché la pubblicazione di interpretazioni da parte delle autorità competenti, si rifletteranno automaticamente sul prezzo indicato alla data di fatturazione.

Nel caso di offerte promozionali, i prezzi promozionali visualizzati si applicano alla tariffa giornaliera standard offerta dalla Struttura che sarebbe stata applicabile in assenza di offerta promozionale.

## 6.2 Pagamento

Il pagamento della Prenotazione può essere effettuato, a seconda dei casi, con carta bancaria (di debito o di credito), con bonifico bancario (solo per le Prenotazioni telefoniche o tramite e-mail), con pagamento in contanti (solo per le Prenotazioni in loco e nel rispetto dei limiti di pagamento stabiliti dalle leggi locali) o, a condizione di ammissibilità, con carta regalo.

In caso di pagamento tramite bonifico bancario, il Cliente deve indicare il suo nome e le date del soggiorno sull'ordine di bonifico e inviare alla Struttura una copia della conferma di pagamento emessa dalla sua banca.

Qualora gli importi richiesti non vengano pagati entro i termini stabiliti, la Struttura si riserva il diritto di annullare la Prenotazione senza preavviso. Il Cliente sarà informato di tale annullamento tramite e-mail all'indirizzo fornito al momento della Prenotazione.

Qualora, per qualsiasi motivo (opposizione, rifiuto da parte del centro emittente, ecc.), non sia possibile incassare il pagamento delle somme dovute, la Prenotazione sarà immediatamente annullata. Il Cliente ne sarà informato tramite e-mail all'indirizzo indicato al momento della Prenotazione.

Il Cliente fornisce i dettagli di pagamento sul Sito web:

- per pagare il soggiorno in anticipo quando effettua una Prenotazione; o
- per garantire la Prenotazione,

fornendo direttamente le seguenti informazioni, nell'apposito spazio (inserimento protetto da crittografia SSL) in caso di pagamento con carta di pagamento: numero della carta di pagamento, senza spazi tra le cifre, data di validità (si precisa che la carta bancaria utilizzata deve essere valida alla data del soggiorno) e il codice di sicurezza in caso di pagamento anticipato sulle piattaforme di pagamento elencate di seguito.

O.E Management Company ha scelto Adyen/Stripe/OGONE/Ingenico Payment Services (fornitore di servizi di pagamento)/CyberSource/Banque Casino/Silkpay/ShareGroop/AsiaPay/First Data per

proteggere i pagamenti con carta di credito online. La validità della carta di pagamento del Cliente viene esaminata da questi partner e la carta può essere rifiutata per vari motivi: furto o blocco, limite raggiunto, errore di inserimento, ecc. In caso di problemi, il Cliente deve contattare la propria banca, la Struttura o qualsiasi altro ente competente per confermare la Prenotazione.

I metodi di pagamento online (carta, e-wallet, ecc.) disponibili ed elencati sulla pagina di pagamento del Sito web possono includere le carte Visa e Mastercard, American Express, JCC, Diners, China UnionPay, Post Finance, ELO, Bancontact, Sofort, iDeal, Przelewy24, PayPal, Alipay, WeChat, ShareGroop, Apple Pay, Google Pay e Banque Casino. Questo elenco è soggetto a modifica.

In caso di pagamento a favore della Struttura o di qualsiasi altra entità, ogni Struttura o qualsiasi altra entità può accettare qualsiasi altro metodo di pagamento, sebbene il Cliente debba presentare alla Struttura la carta di pagamento utilizzata per garantire la Prenotazione o per effettuare il pagamento anticipato. La Struttura può anche chiedere al Cliente di esibire un documento d'identità per evitare frodi con le carte di pagamento.

### 6.3 Pagamento anticipato

Per pagamento anticipato si intende qualsiasi pagamento effettuato al momento della Prenotazione da parte del Cliente.

L'importo addebitato in caso di pagamento anticipato al momento della Prenotazione comprende l'importo totale indicato (comprese tutte le tasse applicabili, ad eccezione della tassa di soggiorno per le Strutture che non usufruiscono di una classificazione) al momento della conferma della Prenotazione alle condizioni di cui all'articolo 6.1.

Una volta effettuato il pagamento anticipato, il Cliente riceverà un'e-mail di conferma della Prenotazione.

La fattura elettronica sarà inviata all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente al momento della prenotazione; se il Cliente desidera ricevere una fattura cartacea, deve inoltrarne esplicita richiesta alla Struttura interessata.

L'addebito dell'importo della Prenotazione potrebbe richiedere un certo lasso di tempo. Se, al termine di questo periodo, l'importo della Prenotazione non è stato addebitato, la Prenotazione sarà annullata.

### 6.4 Garanzia della carta di credito

Qualsiasi garanzia di una Prenotazione con carta di credito comporta l'inserimento dei dati di pagamento del Cliente al momento della Prenotazione.

Se il Cliente non ha effettuato un pagamento anticipato per il soggiorno prenotato, la Struttura può, al momento dell'arrivo, chiedergli di versare una caparra o di autorizzare l'addebito sulla carta di credito allo scopo di garantire il pagamento delle somme corrispondenti ai servizi fruiti sul posto.

Non viene addebitato alcun importo sulla carta di credito del Cliente e il prezzo del soggiorno viene saldato direttamente alla Struttura il giorno dell'arrivo o della partenza, a seconda della Struttura, tranne nel caso in cui il Cliente non si presenti presso la Struttura senza aver prima annullato la Prenotazione in conformità alle Condizioni Particolari applicabili alla Prenotazione.

In caso di no-show (prenotazione non annullata - cliente non presente) per una Prenotazione garantita con carta bancaria, la Struttura addebiterà al Cliente, a titolo di indennizzo forfettario, l'importo del primo pernottamento sulla carta bancaria fornita in garanzia per la Prenotazione, mentre tutti gli altri eventuali pernottamenti relativi alla Prenotazione saranno annullati senza addebito, a meno che non sia specificato diversamente nelle Condizioni Particolari applicabili alla Prenotazione.



## 7. IMPEGNI E OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente è esclusivamente responsabile delle informazioni fornite al momento della creazione di un account e/o della Prenotazione. O.E Management Company declina qualsivoglia responsabilità per informazioni inesatte o fraudolente fornite dal Cliente. Inoltre, il Cliente si assume la piena responsabilità per l'uso del proprio account e delle prenotazioni effettuate, sia a proprio nome che a nome di terzi, compresi i minori, a meno che non sia in grado di dimostrare un uso fraudolento non derivante da colpa o negligenza da parte sua.

A tal fine, il Cliente deve segnalare immediatamente qualsiasi appropriazione indebita o uso fraudolento del proprio indirizzo e-mail al Call Centre, i cui estremi sono riportati all'articolo 12.

Il Cliente si impegna a utilizzare il Sito web e/o i servizi alberghieri prenotati nel rispetto delle normative vigenti e delle presenti Condizioni Generali. In caso di inadempienza del Cliente ai suoi obblighi, sarà responsabile di qualsiasi danno causato a qualsiasi soggetto, compresi i terzi. A questo proposito, il Cliente si impegna a garantire O.E Management Company da eventuali danni, costi o relativi risarcimenti.

Finalizzando la Prenotazione, il Cliente si impegna in particolare a pagarne il prezzo. Qualsiasi prenotazione o pagamento irregolare, inefficace, incompleto o fraudolento per qualsiasi motivo imputabile al Cliente comporterà l'annullamento della Prenotazione, senza pregiudicare qualsiasi azione che O.E Management Company possa intraprendere nei confronti del Cliente.

Il Cliente accetta e si impegna a utilizzare il tipo di sistemazione prenotato con la dovuta attenzione, da buon padre di famiglia. In caso di comportamento contrario al buon costume o all'ordine pubblico, il Cliente sarà esortato a lasciare la Struttura senza alcun risarcimento o rimborso se il pagamento è già stato effettuato. Se non è stato effettuato alcun pagamento, il Cliente dovrà pagare il prezzo del soggiorno fruito prima di lasciare la Struttura.

Il Cliente dovrà rispettare le istruzioni e le regole, in particolare in materia di igiene e sicurezza, in vigore all'interno della Struttura, siano esse affisse o comunicate direttamente dal personale. Il mancato rispetto di queste regole e istruzioni da parte del Cliente può comportare l'annullamento della Prenotazione e il Cliente dovrà lasciare immediatamente la Struttura secondo le istruzioni impartitegli dal personale della stessa, senza che possa richiedere il rimborso delle somme pagate per la Prenotazione.

Il Cliente si impegna inoltre a indossare un abbigliamento adeguato all'interno della Struttura, a comportarsi in modo appropriato, a non disturbare il soggiorno degli altri Clienti presso la Struttura e a non arrecare danni a O.E Management Company, al suo personale o ai suoi mandatarî o al marchio ORIENT EXPRESS.

Il Cliente si impegna inoltre a non utilizzare le risorse informatiche eventualmente messe a disposizione dalla Struttura ai fini della riproduzione, distribuzione, messa a disposizione o comunicazione pubblica di opere o oggetti protetti da diritti d'autore o diritti associati (come testi, immagini, fotografie, opere musicali, opere audiovisive, software e videogiochi) senza l'autorizzazione dei titolari dei diritti in questione, laddove sia necessaria l'autorizzazione di questi ultimi. Il Cliente è inoltre tenuto a rispettare la politica di sicurezza del fornitore di servizi di accesso a Internet della Struttura, comprese le regole per l'utilizzo delle misure di sicurezza implementate per prevenire l'uso illecito delle risorse informatiche, e a non fare nulla che possa compromettere l'efficacia di tali misure.

Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno, materiale o di altra natura da lui causato durante il suo soggiorno e dovrà sostenere tutti i costi derivanti da tali danni e/o dal mancato rispetto delle regole

di cui sopra. O.E Management Company si riserva il diritto di intervenire se necessario e di adottare qualsiasi azione appropriata nei confronti del Cliente.

## 8. RESPONSABILITÀ

Il Cliente è esclusivamente responsabile della scelta dei servizi per i quali ha effettuato una Prenotazione e dell'idoneità alle sue esigenze, e O.E Management Company non potrà essere ritenuta responsabile a tale riguardo.

### 8.1 Regime di responsabilità

Le Strutture sono gestite da entità legali separate dalla società O.E Management Company.

O.E Management Company e le Strutture sono vincolate da un contratto in base al quale O.E Management Company fornisce il know-how alberghiero, il suo marchio e vari servizi tra cui la distribuzione, la vendita, il marketing e i programmi fedeltà.

Poiché O.E Management Company è mandataria della Struttura, il Cliente non può in alcun modo esigere la responsabilità di O.E Management Company per inadempienze attribuibili alla Struttura. Le informazioni sulla Struttura selezionata sono disponibili (i) nell'e-mail di conferma della prenotazione e (ii) sulla pagina dedicata alla Struttura sul Sito web.

Il Cliente riconosce e accetta che in caso di controversia e/o vertenza relativa a un soggiorno presso una Struttura o a una Prenotazione, si impegna a contattare esclusivamente la società di gestione della Struttura interessata e che, a questo proposito, non potrà in alcun modo rivolgersi a O.E Management Company per inadempienze imputabili alla Struttura. Tutte le informazioni relative alla Struttura sono reperibili nell'e-mail di conferma della prenotazione.

### 8.2 Mancata conformità

Si invita il Cliente ad informare O.E Management Company, non appena possibile date le circostanze, di qualsiasi mancata conformità rilevata durante l'adempimento del Contratto, affinché vi si possa porre tempestivamente rimedio.

In caso di mancata conformità, vi si porrà rimedio, a meno che ciò risulti impossibile o comporti costi sproporzionati rispetto all'entità dell'inadempienza e al valore dei servizi interessati. Se non è possibile rimediare alla mancata conformità, il Cliente può chiedere uno sconto e, in caso di danno distinto, il risarcimento dei danni in conformità alla legge in vigore.

### 8.3 Presentazione delle Strutture

Le fotografie presentate sul Sito web sono fornite esclusivamente a scopo informativo. Sebbene sia fatto il possibile per garantire che le fotografie, le rappresentazioni grafiche e i testi riprodotti per illustrare le Strutture presentate forniscano un'idea il più possibile accurata dei servizi della sistemazione proposti, possono verificarsi variazioni, in particolare a causa di modifiche dell'arredamento o di eventuali ristrutturazioni.

### 8.4 Responsabilità di O.E Management Company rispetto 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 a qualsiasi altro servizio di prenotazione proposto in conformità alle presenti Condizioni Generali, ad agire con diligenza e competenza e ad adottare tutte le misure ragionevoli per porre rimedio a qualsiasi disfunzione che possa essere portata alla sua attenzione.

Tuttavia, O.E Management Company potrà essere costretta a sospendere temporaneamente il Sito web senza preavviso, in particolare per motivi di manutenzione tecnica, senza che ciò possa

comportare alcuna responsabilità da parte sua.

Il Cliente riconosce e accetta che O.E Management Company non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi inconveniente o danno derivante dall'uso di Internet, compresi, a titolo indicativo:

- l'errata trasmissione e/o ricezione di qualsiasi dato e/o informazione su Internet;

- il guasto di qualsiasi apparecchiatura di ricezione o linea di comunicazione;

- qualsiasi malfunzionamento della rete Internet che impedisca il corretto funzionamento del Sito web e/o di una Prenotazione.

Il Sito web può riportare link ipertestuali che rinviano ad altri siti web pubblicati e gestiti da terzi, per i quali O.E Management Company non si assume alcuna responsabilità in merito al contenuto di tali siti web o ai servizi proposti. A questo proposito, si precisa che i partner sono responsabili della promozione delle offerte pubblicate sui loro siti web. La decisione di consultare siti web di terzi rientra pertanto interamente tra le responsabilità del Cliente.

#### **9. DIVERSA SISTEMAZIONE**

In caso di eventi eccezionali o di impossibilità di mettere a disposizione del Cliente il tipo di sistemazione prenotata, o in caso di forza maggiore, la Struttura potrà proporre al Cliente di soggiornare, parzialmente o integralmente, in un hotel di categoria equivalente, per servizi della stessa natura e previo consenso del Cliente. L'eventuale sovrapprezzo della diversa sistemazione, il trasporto tra i due hotel, nonché una chiamata telefonica saranno a carico della Struttura.

#### **10. ASSICURAZIONE**

Si consiglia al Cliente di sottoscrivere un'assicurazione che copra le somme pagate o dovute in relazione alle Prenotazioni in caso di annullamento di sua iniziativa, in determinati casi specificati dall'assicuratore.

#### **11. SANZIONI INTERNAZIONALI**

Per quanto riguarda le sanzioni internazionali adottate dagli Stati Uniti d'America, dall'Unione Europea o da altri paesi, O.E Management Company si riserva il diritto di valutare, a sua discrezione, sulla base delle informazioni ricevute o ottenute e delle sue politiche interne, l'impatto di tali sanzioni sulle Prenotazioni e, in ogni caso, di richiedere o meno la modifica delle Prenotazioni, compreso il diritto di rescindere o sospendere le Prenotazioni, senza incorrere in alcuna responsabilità nei confronti del Cliente o di qualsiasi altra persona indicata nelle Prenotazioni.

#### **12. CONTATTI, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI**

Per qualsiasi domanda relativa alla corretta esecuzione di una Prenotazione effettuata direttamente dal Cliente (ad esempio, richiesta di informazioni supplementari, modifica o annullamento di una

prenotazione), si prega di contattare direttamente il Call Centre. Gli estremi del Call Centre sono riportati di seguito.

In caso di commenti e/o reclami su una Prenotazione (ad esempio, reclami, mancata esecuzione o errata esecuzione del Servizio), il Call Centre può essere contattato:

- Telefonicamente, dal lunedì al venerdì, per il Regno Unito: +442030244949 / Stati Uniti: +1833 661 30 80 / Francia: +33187212940 e Italia: +39281480333
- Tramite e-mail, ai seguenti indirizzi: [reservations@orient-express.com](mailto:reservations@orient-express.com) o [groups@orient-express.com](mailto:groups@orient-express.com)
- Per posta, al seguente indirizzo: O.E Management Company, Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux.

Per agevolare il trattamento della richiesta, si raccomanda di inviare per iscritto al nostro Call Centre i reclami relativi alla mancata o errata esecuzione del Contratto entro otto (8) giorni dalla conclusione del soggiorno del Cliente presso la Struttura.

Il Cliente si impegna a rimanere cortese e a non fare commenti offensivi nei confronti di O.E Management Company, delle entità del suo gruppo e dei suoi dipendenti o collaboratori nei rapporti con il Call Centre, secondo le regole del buon senso e della buona educazione. O.E Management Company si riserva il diritto di intraprendere qualsiasi azione appropriata contro qualsiasi Cliente il cui comportamento nei confronti di O.E Management Company, delle entità del suo gruppo e dei suoi dipendenti o collaboratori sia pregiudizievole o riprovevole (in particolare scortese o offensivo).

## 13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

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

Quando il Cliente effettua una Prenotazione, O.E Management Company raccoglie ed elabora i suoi Dati personali in qualità di titolare del trattamento dei dati, in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"). Le condizioni di questo 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.

### 13.2 Trattamento dei Dati personali da parte di O.E Management Company e degli Esercenti che agiscono in qualità di contitolari del trattamento dei dati

O.E Management Company e gli Esercenti condividono i Dati personali del Cliente relativi ai suoi soggiorni, alle sue preferenze, alla sua soddisfazione ed eventualmente alla sua adesione al programma fedeltà. Il trattamento di tali Dati personali si basa sul legittimo interesse di ciascuno dei contitolari del trattamento a migliorare la qualità del servizio e l'esperienza del Cliente presso ciascuno degli yacht, hotel e treni di hospitality. In tale contesto, i Dati personali del Cliente sono trattati congiuntamente da O.E Management Company e dagli Esercenti. Per consentire il perseguimento di questo legittimo interesse, garantendo al contempo i diritti e le libertà del Cliente, è stato stipulato un accordo specifico sulla responsabilità congiunta del trattamento che descrive gli obblighi e le responsabilità di O.E Management Company e degli Esercenti. Il Cliente può esercitare in qualsiasi momento i propri diritti (di accesso, opposizione, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità e di dare linee guida sul trattamento dei propri Dati personali dopo la morte), e in particolare opporsi alla condivisione dei propri Dati personali tra gli Esercenti e O.E Management Company, contattando il Responsabile della protezione dei dati di O.E Management Company all'indirizzo e-mail [data.privacy@orient-express.com](mailto:data.privacy@orient-express.com). Il Cliente può inoltre richiedere una

sintesi dei punti essenziali del succitato accordo sulla responsabilità congiunta del trattamento.

### 13.3 Trattamento dei Dati personali da parte delle Strutture

Si informa il Cliente che i Dati personali raccolti nell'ambito della Prenotazione saranno trasmessi alla Struttura in cui è stata effettuata la prenotazione. La Struttura tratterà questi Dati personali in qualità di titolare del trattamento distinto da O.E Management Company, allo scopo di fornire ai Clienti la migliore esperienza possibile. Alla luce di quanto sopra, in conformità all'Articolo 14 del GDPR, la Struttura interessata fornisce al Cliente le informazioni relative al trattamento dei suoi Dati personali attraverso la sua informativa sulla privacy che può essere consultata sul rispettivo sito web. L'elenco delle Strutture interessate è disponibile al seguente link: [www.orient-express.com/hotels](http://www.orient-express.com/hotels)

## 14. DISPOSIZIONI VARIE

L'inserimento degli estremi bancari richiesti e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali costituiscono un contratto elettronico tra le parti che certifica la Prenotazione e il fatto che gli importi dovuti per l'esecuzione della Prenotazione sono esigibili.

Se non diversamente previsto dalla legge, le Condizioni Generali e Particolari e il Contratto esprimono tutti gli obblighi delle parti. Non possono essere incluse altre condizioni comunicate dal Cliente.

In caso di contraddizione tra, da un lato, le condizioni generali di qualsiasi tipo di un partner e, dall'altro, le presenti Condizioni Generali, prevarranno le disposizioni delle presenti Condizioni Generali.

Se una o più clausole delle Condizioni Generali sono considerate o dichiarate non valide in virtù di una legge o di un regolamento o a seguito di una decisione definitiva di un tribunale competente, le altre clausole rimarranno pienamente valide e applicabili.

La lingua ufficiale è il francese. Se le Condizioni Generali sono tradotte in una lingua straniera, in caso di controversie, procedimenti legali, difficoltà di interpretazione o di esecuzione delle presenti Condizioni Generali e, più in generale, per qualsiasi questione riguardante il rapporto tra le parti, la versione francese prevarrà su qualsiasi altra traduzione.

Il Cliente riconosce e accetta che O.E Management Company ha il diritto di cedere le presenti Condizioni Generali e tutti i diritti e gli obblighi che ne derivano a terzi senza il preventivo consenso scritto del Cliente. Il Cliente conviene che questa cessione svincola O.E Management Company per il futuro.

I consumatori che non desiderano essere oggetto di attività di marketing commerciale telefonico possono registrarsi gratuitamente su una lista di opposizione al marketing telefonico. - In Francia, questo elenco è disponibile sul seguente sito web: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## 15. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Le Condizioni Generali sono disciplinate dal diritto francese, fatte salve le disposizioni di tutela obbligatorie applicabili nel paese di residenza del consumatore.

O.E Management Company informa il Cliente della possibilità di ricorrere, in caso di controversia relativa alle presenti Condizioni Generali, a una procedura di mediazione convenzionale o a

qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie, alle condizioni previste dal Titolo I del Libro VI del Codice del Consumo francese.

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

Per informazioni su come contattare il mediatore ed ottenerne gli estremi, si rimanda al link riportato di seguito: [Contatta il mediatore - mtv](#) nella scheda Prenotazioni della sezione "Assistenza", oppure sul Sito web [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Il mediatore può essere adito entro dodici (12) mesi dal primo reclamo.

Il modulo per contattare il mediatore è disponibile cliccando sul seguente link: [Contact the Tourism and Travel Ombudsman \(Online Service\) | Service-Public.fr](#)

O.E Management Company informa inoltre il Cliente dell'esistenza di una piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie cui può ricorrere. Il Cliente vi può accedere tramite il seguente link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Le modalità di cui sopra non pregiudicano il diritto del Cliente di intentare un'azione legale presso il tribunale competente, il tribunale del suo luogo di residenza o domicilio abituale o il tribunale del luogo in cui ha subito il danno.

\*\*\*