

Versione del 01/ 04/ 2025

Termini e condizioni generali di servizio per le prenotazioni "HOTELS ORIENT EXPRESS" applicabili a tutte le prenotazioni individuali effettuate a partire da questa data, fino a nuovo avviso, da qualsiasi persona fisica o giuridica (i) direttamente con O.E Management Company o (ii) con O.E Management Company tramite un'agenzia di viaggio (si precisa che tale agenzia di viaggio non agirà in qualità di operatore turistico).

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO PER LE PRENOTAZIONI INDIVIDUALI "HOTELS ORIENT EXPRESS"

O.E MANAGEMENT COMPANY è una società per azioni semplificata ("*société par actions simplifiée*") di diritto francese, 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, con partita IVA Intracomunitaria n. FR 40 981 136 450 (di seguito "**O.E Management Company**").

O.E Management Company è iscritta nel registro degli agenti di viaggio e degli operatori turistici "ATOOUT FRANCE" al numero IM09224007. Il suo garante è GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, con sede in 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre, FRANCIA.

O.E Management Company pubblica e gestisce il sito web www.orient-express.com/hotels (di seguito il "**Sito web**") (e-mail: contact@orient-express.com; tel.: +33 (0)1 87 21 29 40). Il Sito web consente agli utenti di prenotare sistemazioni alberghiere e servizi aggiuntivi negli hotel Orient Express.

1. DEFINIZIONI

Per **Agenzia di viaggio** si intende qualsiasi agenzia di viaggio che effettua una Prenotazione e stipula un Contratto in nome e per conto di un Cliente finale.

Per **Call Center** si intende il centro prenotazioni e assistenza clienti i cui dati di contatto sono forniti nella Clausola 12.

Per **Cliente/i finale/i** si intendono i clienti consumatori come definiti nell'articolo preliminare del Codice del consumo francese (*Code de la consommation*), ossia qualsiasi persona fisica che agisce per scopi che non rientrano nell'ambito della sua attività commerciale, industriale, artigianale, liberale o agricola, nonché i clienti non professionisti, ossia qualsiasi persona giuridica che non agisce per scopi professionali, che effettua una Prenotazione e/o il cui nome e i cui dati di contatto compaiono sul Contratto e/o che usufruisce della Prenotazione, che si ritiene abbiano preso visione delle informazioni precontrattuali e delle disposizioni del Contratto, compresi i Termini e condizioni generali.

Per **Termini e condizioni generali** si intendono i presenti Termini e condizioni generali di servizio.

Per **Termini e condizioni speciali** si intendono le condizioni specifiche di ogni Prenotazione, presentate e convalidate dal Cliente finale (o dall'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) durante la procedura di Prenotazione, relative in particolare alle caratteristiche essenziali della Struttura e dell'alloggio prenotato, al prezzo e al pagamento della Prenotazione, i termini e le condizioni di modifica e/o annullamento della Prenotazione, gli orari di check-in e check-out, le condizioni applicabili ai bambini e l'ammissione o meno di animali (ad eccezione degli animali da assistenza, che sono sempre ammessi) nella Struttura, eventuali Termini e condizioni speciali, nonché eventuali richieste speciali avanzate dal Cliente e accettate dalla Struttura. I Termini e le condizioni speciali sono specifici per ogni Struttura.

Per **Termini e condizioni specifici per le offerte speciali** si intendono le condizioni che regolano

le offerte speciali che possono essere proposte al Cliente finale per un periodo di tempo limitato.

Per **Contratto** si intende il contratto stipulato al momento della conferma della Prenotazione regolato dai Termini e condizioni generali, dai Termini e condizioni speciali e dai Termini e condizioni specifici per le offerte speciali (a seconda dei casi).

Per **Dati personali** si intendono tutte le informazioni che servono a identificare direttamente o indirettamente un individuo.

Per **Struttura/e** si intende la/le struttura/e alberghiera/e gestita/e con il marchio Orient Express. L'elenco delle Strutture è specificato sul Sito web e può essere aggiornato in qualsiasi momento.

Per **Operatori** si intendono i proprietari e i gestori dei velieri, degli hotel e dei treni con servizio alberghiero gestiti con i marchi Orient Express.

Per **O.E Management Company** si intende il fornitore dei servizi di prenotazione e assistenza ai Clienti finali.

Per **Prenotazione** o **Servizio** si intende la prenotazione di una camera, di una suite o di qualsiasi altro tipo di alloggio presso una delle Strutture, le cui caratteristiche essenziali sono presentate sul Sito web, insieme a eventuali Servizi aggiuntivi, ove applicabili.

Per **Servizio/i aggiuntivo/i** si intende il/i servizio/i o prodotto/i aggiuntivo/i offerto/i in aggiunta all'alloggio e richiesto/i come parte della Prenotazione, come ad esempio servizi di catering, trattamenti termali, upgrade, trasferimenti, bottiglie di champagne, bouquet di fiori e così via. I Servizi aggiuntivi disponibili variano a seconda della Struttura. I Servizi aggiuntivi sono soggetti alle condizioni di annullamento definite nei relativi Termini e condizioni speciali.

Per **Sito web** si intende il sito <https://www.orient-express.com/hotels>.

2. FINALITÀ

L'oggetto dei presenti Termini e condizioni generali è definire i termini e le condizioni di prenotazione applicabili al/i Cliente/i finale/i, sia che prenotino direttamente o tramite un'Agenzia di viaggio, tramite il Sito web gestito da O.E Management Company, per telefono, via e-mail o in loco.

Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) dichiara:

- (i) che ha la piena capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto e di compiere tutti gli atti giuridici previsti dai Termini e condizioni generali e dai Termini e condizioni speciali;
- (ii) che le informazioni fornite al momento della Prenotazione sono accurate e complete;
- (iii) che ha letto e compreso i presenti Termini e condizioni generali e accetta (per sé e per conto di ciascun beneficiario della Prenotazione) di esserne vincolato;
- (iv) che ha almeno 18 anni e, in caso di ordine di servizi soggetti a restrizioni di età, dichiara che lui e tutti i membri del gruppo hanno l'età necessaria per acquistare tali servizi.

Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) può effettuare una Prenotazione per conto di una o più persone fino a un massimo di 7 camere. Oltre questo numero, si applicano condizioni specifiche per i gruppi. I Clienti finali che desiderano effettuare una prenotazione per 7 o più camere sono invitati a contattare O.E. Management Company via e-mail, utilizzando i dati di contatto indicati nella pagina della Struttura sul Sito web.

La conferma di una Prenotazione implica l'accettazione da parte del Cliente finale (o dell'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) dei Termini e condizioni speciali applicabili. Il Cliente (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) è pertanto invitato a leggere attentamente i Termini e condizioni

generali, che vengono comunicati con modalità diverse a seconda della procedura di Prenotazione utilizzata. Si consiglia ai Clienti finali (o all'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) di salvare e/o stampare i Termini e condizioni generali e i Termini e condizioni speciali, che sono stati letti e accettati il giorno della Prenotazione, per riferimento futuro.

O.E Management Company si riserva il diritto di modificare (i) le informazioni fornite sul Sito web e (ii) i Termini e condizioni generali e/o speciali. In tal caso, la nuova versione dei Termini e condizioni generali e/o speciali sarà pubblicata sul Sito web e ne sarà specificata la data di entrata in vigore. In ogni caso, il Cliente finale sarà vincolato esclusivamente dalla versione dei Termini e condizioni generali e/o speciali in vigore alla data dell'acquisto.

O.E Management Company può proporre offerte speciali a durata limitata soggette ai Termini e condizioni specifici per le offerte speciali. In caso di contrasto tra i Termini e condizioni generali e/o speciali e i Termini e condizioni specifici per le offerte speciali, prevarranno questi ultimi.

3. PROCEDURA DI PRENOTAZIONE

Il Cliente finale o l'Agenzia di viaggio possono effettuare una Prenotazione utilizzando i servizi di prenotazione offerti da O.E. Management alle condizioni indicate di seguito. Le prenotazioni possono essere effettuate tramite il Sito web (o i siti dei partner del gruppo Accor), per telefono, via e-mail o in loco presso una Struttura.

3.1 Prenotazioni per telefono, via e-mail o presso una Struttura

La procedura di Prenotazione consiste nei seguenti passaggi:

- a.** Il Cliente finale/Agenzia di viaggio contatta il Call Center:
 - per telefono, durante i giorni e gli orari di apertura, componendo il numero di telefono del Call Center indicato nella pagina della Struttura sul Sito web;
 - via e-mail, inviando un'e-mail ai recapiti indicati nella pagina della Struttura sul Sito web;
 - direttamente presso una Struttura, recandosi di persona.
- b.** Il Cliente finale/Agenzia di viaggio descrive la prenotazione richiesta, comprese le date, il numero di camere/suite..., il numero di partecipanti, lo standard delle camere/suite, le richieste di colazione o di check-in tardivo, i Servizi aggiuntivi opzionali...
- c.** O.E Management Company raccoglie i dati del Cliente finale e fornisce i Termini e condizioni speciali, tra cui in particolare il prezzo della Prenotazione comprensivo di IVA, che O.E Management Company invia per e-mail al Cliente finale (o all'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) insieme ai Termini e condizioni generali.

È in questa fase che vengono confermate le caratteristiche essenziali delle Strutture, i tipi di alloggio offerti (camere, suite, ville, bungalow, appartamenti, ecc.), le date di disponibilità, il prezzo, le opzioni offerte e le condizioni di pagamento applicabili (politiche di garanzia, condizioni di annullamento, orario di check-in, condizioni di prezzo per gli aderenti al programma fedeltà, ecc.), nonché l'importo della tassa di soggiorno.

- d.** Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) completa la Prenotazione, fornisce i dettagli del pagamento da effettuare e paga l'intero prezzo (se del caso).

Completando la Prenotazione, il Cliente finale (e/o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) riconosce (i) di aver compreso le caratteristiche essenziali delle Strutture, i tipi di alloggio offerti (camere, suite, ville, bungalow, appartamenti, ecc.), le date di disponibilità, il prezzo, le opzioni offerte e le condizioni di pagamento applicabili alla tariffa selezionata (politiche di garanzia,

condizioni di annullamento, orario di check-in, condizioni tariffarie per gli aderenti al programma fedeltà, ecc.), (ii) di aver richiesto e ottenuto qualsiasi informazione aggiuntiva al fine di effettuare la propria Prenotazione con piena cognizione di causa e (iii) di aver accettato i Termini e condizioni generali e i Termini e condizioni speciali.

- e. Il Cliente finale/Agenzia di viaggio riceve un'e-mail di conferma della Prenotazione e di riepilogo dei dettagli del prezzo, dei Termini e condizioni speciali accettati, della data in cui è stata effettuata la Prenotazione, delle informazioni relative all'assistenza post-vendita e all'accessibilità dei Termini e condizioni generali, nonché dell'indirizzo della Struttura a cui possono essere indirizzati i reclami.

L'e-mail di conferma della Prenotazione inviata da O.E. Management Company rende effettivi (i) la sottoscrizione del Contratto e (ii) l'obbligo di pagare gli importi relativi alla Prenotazione.

3.2 Prenotazioni sul Sito web

La procedura di Prenotazione può variare a seconda della navigazione e della richiesta del Cliente finale o dell'Agenzia di viaggio. Consiste nei seguenti passaggi:

- a. Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) seleziona una Struttura sul Sito web;
- b. Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) inserisce i seguenti criteri: date del soggiorno, numero di camere e numero di occupanti per camera;
- c. Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) sceglie la camera o le camere e la formula di prenotazione, in base alla descrizione del tipo di alloggio offerto, al prezzo e ai servizi associati (ad esempio, la colazione, le condizioni di annullamento o di modifica, ecc);
- d. Il Sito web visualizza un riepilogo della Prenotazione, con:
- ✓ Un promemoria delle caratteristiche principali della Prenotazione: data e durata del soggiorno, nome della Struttura, caratteristiche del tipo di alloggio prenotato, importo della tassa di soggiorno, prezzo della Prenotazione comprensivo di IVA; e
 - ✓ Possibilità per il Cliente finale di formulare eventuali richieste speciali che desidera far conoscere alla Struttura.
- e. Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) completa la Prenotazione:
- ✓ fornendo i dati di contatto e di fatturazione;
 - ✓ indicando i suoi dettagli di pagamento, sia che si tratti del pagamento dell'intero prezzo della Prenotazione prima del soggiorno, sia che si tratti di un acconto;
 - ✓ prendendo visione dei Termini e condizioni speciali, in particolare le condizioni di pagamento e di annullamento, e confermando la scelta della tariffa per la Prenotazione;
 - ✓ prendendo visione dei Termini e condizioni generali e dell'Informativa sulla privacy prima di accettarli;
 - ✓ pagando il prezzo pieno, se applicabile.
- f. Il Cliente finale (e/o l'Agenzia di viaggio) riceve un'e-mail di conferma della Prenotazione e di riepilogo dei servizi prenotati, del prezzo (o dei prezzi), dei Termini e condizioni speciali accettati, della data in cui è stata effettuata la Prenotazione, delle informazioni relative all'assistenza post-vendita e all'accessibilità dei Termini e condizioni generali, nonché dell'indirizzo della Struttura a cui è possibile presentare reclami.

L'e-mail di conferma della Prenotazione inviata da O.E Management Company rende effettivi (i) la conclusione del Contratto, che si forma elettronicamente tra le parti, e (ii) l'obbligo di pagare gli importi relativi alla Prenotazione.

4. PROCEDURE AMMINISTRATIVE - MINORI

4.1 Formalità amministrative

È responsabilità del Cliente finale informarsi sulle condizioni di viaggio, soggiorno e transito nel Paese in cui si trova la Struttura, in particolare presso le autorità competenti di tale Paese, e nel Paese di nazionalità e/o di origine del Cliente finale.

Ai sensi della normativa vigente in alcuni Paesi, all'arrivo presso la Struttura potrebbe essere richiesto al Cliente finale di compilare un modulo della polizia. A tal fine, al Cliente finale può essere richiesto di fornire un documento d'identità per verificare se deve o meno compilare il modulo della polizia.

Se il Cliente finale si rifiuta di esibire il proprio documento d'identità e/o di compilare o firmare il modulo della polizia, la Struttura può rifiutare al Cliente finale l'accesso alla camera, alla suite o all'alloggio di qualsiasi altro tipo prenotato, senza che la Struttura e/o O.E. Management Company siano tenute ad alcun rimborso o risarcimento dei danni.

Se la Prenotazione è effettuata tramite un'Agenzia di viaggio, quest'ultima si impegna a informare il Cliente finale dell'esistenza di queste eventuali formalità e/o controlli, nonché delle conseguenze di un rifiuto da parte del Cliente finale di compilare o firmare il modulo della polizia e/o di esibire il proprio documento d'identità.

4.2 Minori

I minori possono viaggiare solo sotto la responsabilità di un adulto accompagnatore. L'adulto accompagnatore deve portare con sé (i) un documento d'identità personale e (ii) se non è la persona o le persone che hanno la potestà genitoriale sul minore, un'autorizzazione scritta, firmata e accompagnata da un documento d'identità, da parte della persona o delle persone che hanno la potestà genitoriale sul minore, in conformità a qualsiasi legge applicabile.

5. CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO, MODIFICA E CESSIONE DELLA PRENOTAZIONE

5.1 Annullamento e modifica da parte del Cliente finale

Le condizioni relative all'annullamento e alla modifica di una Prenotazione sono riportate nei Termini e condizioni speciali applicabili alla Prenotazione, come indicato nello specifico sul Sito web.

Qualora i Termini e le condizioni speciali lo consentano, è possibile annullare o modificare la Prenotazione:

- cliccando sul link fornito nell'e-mail di conferma della Prenotazione;
- contattando direttamente la Struttura, come indicato nella conferma della Prenotazione inviata per e-mail;
- contattando il Call Center utilizzando i dati di contatto indicati nella pagina della Struttura sul Sito web.

Si precisa che per qualsiasi richiesta di annullamento di una Prenotazione, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) è invitato a inviare un'e-mail all'indirizzo indicato nella pagina della Struttura sul Sito web.

Salvo diversamente specificato nei Termini e condizioni speciali, se la Prenotazione è garantita da una carta di pagamento o è stata oggetto di una pre-autorizzazione bancaria, la Struttura

addebiterà al Cliente il costo della prima notte sulla carta di pagamento fornita a garanzia della Prenotazione e tutte le altre notti della Prenotazione saranno annullate gratuitamente.

5.2 Cessione/Cambio di nominativo

Il Contratto non può in alcun caso essere ceduto a terzi, né a titolo gratuito né a titolo oneroso o commerciale.

5.3 Nessun diritto di recesso

Fatta salva la politica di annullamento prevista dai Termini e condizioni speciali, si ricorda ai Clienti finali che non godono di alcun tipo di diritto di recesso in conformità alle norme sulla tutela dei consumatori applicabili.

6. PREZZI E PAGAMENTO

6.1 Prezzi

Il prezzo della Prenotazione è indicato al punto 3.1.c. quando la Prenotazione viene effettuata per telefono, via e-mail o in loco presso la Struttura o al punto 3.2.d. quando la Prenotazione viene effettuata sul Sito web.

Il prezzo della Prenotazione dipende da diversi fattori, in particolare dal tipo di alloggio (camere, suite o altro tipo di alloggio), dal numero di alloggi e di persone, dalla data scelta e dalle opzioni selezionate. Il Cliente finale è consapevole e accetta che alcune opzioni e Servizi aggiuntivi potrebbero non essere inclusi nel prezzo della Prenotazione e che potrebbe essergli richiesto di pagare il prezzo di tali opzioni e Servizi aggiuntivi separatamente / in un secondo momento.

Al momento della conferma della Prenotazione, il prezzo totale viene indicato al Cliente finale (o all'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) nella valuta operativa della Struttura (che può differire dalla valuta locale della Struttura) e sarà valido solo una volta completata la Prenotazione.

Nel caso in cui il prezzo totale della Prenotazione dovesse essere pagato alla Struttura in una valuta diversa da quella confermata al momento della Prenotazione, il Cliente finale dovrà sostenere i relativi costi di cambio.

A scopo informativo, il Sito web può indicare l'equivalente del prezzo della Prenotazione in un'altra valuta (ad esempio, euro), sulla base del tasso di cambio giornaliero fornito da DEVISEA. In tal caso, queste informazioni sono fornite solo a titolo informativo e non hanno valore contrattuale.

I tassi di cambio possono essere consultati sul sito web https://commission.europa.eu/funding-tenders/procedures-guidelines-tenders/information-contractors-and-beneficiaries/exchange-rate-infoeuro_it.

La tassa di soggiorno specificata durante la procedura di prenotazione del Servizio deve essere pagata direttamente in loco presso la Struttura, tranne in caso di pagamento anticipato online prima del soggiorno, se l'importo in questione può essere incluso nel pagamento anticipato. I prezzi includono l'IVA applicabile alla data della Prenotazione e le eventuali modifiche dell'aliquota IVA applicabile si ripercuoteranno automaticamente sul prezzo indicato alla data di fatturazione. Eventuali modifiche alle imposte previste dalle leggi e dai regolamenti in vigore, nuove imposte introdotte (ad esempio l'IVA) e interpretazioni emesse dalle autorità competenti si ripercuoteranno automaticamente sul prezzo indicato alla data di fatturazione.

Per quanto riguarda le offerte promozionali, gli sconti indicati si applicano alla tariffa giornaliera standard offerta dalla Struttura che sarebbe stata applicabile in assenza dello sconto.

6.2 Pagamento

Completando la Prenotazione, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) si impegna a pagare il prezzo. Qualsiasi pagamento irregolare, non effettivo o incompleto alla data di scadenza, o fraudolento per un motivo imputabile al Cliente finale (o all'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi), comporterà l'annullamento della Prenotazione, fatte salve le azioni che O.E Management Company potrà intraprendere nei confronti del Cliente finale (e/o dell'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi).

Il pagamento della Prenotazione dovrà essere effettuato, a seconda dei casi:

- con carta (di debito o di credito),
- bonifico bancario (solo per le Prenotazioni effettuate per telefono o via e-mail),
- pagamento in contanti (solo per le Prenotazioni in loco e nei limiti dei tetti per i pagamenti in contanti stabiliti dalle leggi locali), oppure
- buono regalo (soggetto a idoneità e validità e solo per le Prenotazioni effettuate per telefono o via e-mail).

In caso di pagamento tramite bonifico bancario, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) deve indicare il proprio nome e le date del soggiorno (o le date del soggiorno del Cliente finale) sull'ordine di bonifico e inviare alla Struttura una copia della conferma di pagamento emessa dalla sua banca.

Nel caso in cui (i) gli importi richiesti non vengano pagati entro i termini previsti o (ii) se per qualsiasi motivo (opposizione, rifiuto da parte del centro di emissione, ecc.) non sia possibile riscuotere il pagamento delle somme dovute, la Struttura si riserva il diritto di annullare la Prenotazione senza preavviso. Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) sarà informato di tale annullamento tramite e-mail all'indirizzo fornito al momento della Prenotazione.

I Clienti finali (o le Agenzie di viaggio) forniranno i loro dati di pagamento attraverso il Sito web al fine di:

- pagare il soggiorno in anticipo al momento della Prenotazione; oppure
- garantire la Prenotazione,

fornendo direttamente le seguenti informazioni negli appositi campi (inserimento sicuro tramite crittografia SSL): numero della carta (senza aggiungere spazi tra le cifre), data di scadenza (la carta utilizzata per effettuare la Prenotazione deve essere valida alla data del soggiorno) e codice di sicurezza, 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 garantire i pagamenti online con carta sul proprio Sito web. Questi partner controllano la validità della carta di pagamento del Cliente finale, che può essere rifiutata per vari motivi: carta rubata o bloccata, superamento del limite di spesa, errore di inserimento, ecc. In caso di problemi, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) dovrà contattare la propria banca, la Struttura o qualsiasi altro ente competente per confermare la Prenotazione.

I metodi di pagamento online (carte, wallet, ecc.) disponibili, il cui elenco è riportato nella pagina di pagamento del Sito web, possono includere: Visa, 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 modifiche.

Nel caso in cui, durante o alla fine del soggiorno, il Cliente finale debba effettuare altri pagamenti alla Struttura, quest'ultima può accettare mezzi di pagamento diversi dalla carta bancaria utilizzata durante la procedura di Prenotazione.

6.3 Pagamento anticipato del prezzo totale della Prenotazione

L'importo addebitato in caso di pagamento anticipato della Prenotazione corrisponde all'importo totale indicato al momento della conferma della Prenotazione alle condizioni di cui all'articolo 6.1 (comprese tutte le imposte applicabili, ad eccezione della tassa di soggiorno per le Strutture che non consentono il pagamento anticipato della tassa di soggiorno).

Una volta pagato il prezzo totale, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) riceverà un'e-mail di conferma della Prenotazione.

La fattura elettronica sarà inviata all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente finale (o dall'Agenzia di viaggio) al momento della Prenotazione; se il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) desidera ricevere una fattura cartacea, deve farne espressa richiesta alla struttura interessata.

L'addebito dell'importo della Prenotazione potrebbe richiedere del tempo. Se al termine di questo periodo l'importo della Prenotazione non è stato addebitato, questa verrà annullata.

6.4 Carta di credito a garanzia

Per garantire una Prenotazione con carta di credito, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) deve inserire i propri dati di pagamento durante la procedura di Prenotazione. La garanzia della Prenotazione con carta di credito implica l'inserimento dei dati di pagamento del Cliente finale al momento della Prenotazione.

All'arrivo, la Struttura può chiedere ai Clienti finali che non hanno pagato in anticipo il soggiorno di versare il deposito o di autorizzare l'addebito dell'importo sulla carta di credito a garanzia del pagamento dei servizi consumati in loco.

Nessun importo sarà addebitato sulla carta di credito del Cliente finale (o dell'Agenzia di viaggio) e il prezzo del soggiorno sarà pagato direttamente alla Struttura il giorno dell'arrivo o della partenza del Cliente finale, a seconda della Struttura, tranne nel caso in cui il Cliente finale non effettui il check-in presso la Struttura senza aver prima annullato la Prenotazione, in conformità ai Termini e condizioni speciali a questa applicabili.

L'importo della Prenotazione potrà essere parzialmente addebitato sulla carta di credito del Cliente finale (o dell'Agenzia di viaggio) in caso di annullamento della Prenotazione in conformità ai Termini e condizioni speciali o nel caso in cui il Cliente finale non si presenti presso la Struttura, senza prima dare comunicazione di annullamento della Prenotazione. In quest'ultimo caso ("no show"), la Struttura addebiterà sulla carta di credito del Cliente finale (o dell'Agenzia di viaggio) l'importo della prima notte prenotata, a titolo di indennizzo forfettario. Eventuali notti aggiuntive della Prenotazione saranno annullate gratuitamente, salvo che non sia diversamente specificato nei Termini e condizioni speciali.

7. IMPEGNI E OBBLIGHI DEL CLIENTE FINALE (O DELL'AGENZIA DI VIAGGIO)

Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) è responsabile delle informazioni fornite al momento della creazione di un account e/o del completamento della Prenotazione. O.E Management Company non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali informazioni errate o fraudolente fornite dal Cliente finale (o dall'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi). Inoltre, i Clienti finali (o le Agenzie di viaggio, a seconda dei casi) sono gli unici responsabili dell'uso dei loro account e delle Prenotazioni effettuate, sia a loro nome che per conto di terzi, compresi i minori, a

meno che non possano dimostrare un uso fraudolento non dovuto a una loro colpa o negligenza.

A tal proposito, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) dovrà segnalare immediatamente qualsiasi appropriazione indebita o uso fraudolento del proprio indirizzo e-mail contattando il Call Center, i cui recapiti sono indicati nella clausola 12.

Il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) si impegna a utilizzare il Sito web, e/o i servizi alberghieri prenotati, nel rispetto della normativa vigente e dei presenti Termini e condizioni generali. Nel caso in cui il Cliente finale non adempia ai propri obblighi, sarà ritenuto responsabile degli eventuali danni arrecati a qualsiasi soggetto, compresi i terzi. A tal proposito, il Cliente finale si impegna a manlevare e tenere indenne O.E Management Company da eventuali richieste di risarcimento danni, costi o indennizzi.

Completando la Prenotazione, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) si impegna a pagarne il prezzo. In caso di Prenotazione o pagamento irregolare, inefficace, incompleto o fraudolento per un motivo imputabile al Cliente finale, la Prenotazione sarà annullata, fatte salve le eventuali azioni legali che O.E Management Company ha la facoltà di promuovere nei confronti del Cliente finale;

Il Cliente finale accetta e si impegna a esercitare una ragionevole attenzione nei confronti dell'alloggio prenotato. Inoltre, qualsiasi comportamento contrario alla morale e all'ordine pubblico comporterà la richiesta da parte della Struttura nei confronti del Cliente finale di lasciare i locali senza diritto ad alcun risarcimento o rimborso, se il pagamento è già stato effettuato. Se non è stato effettuato alcun pagamento, il Cliente finale deve pagare il prezzo delle notti già trascorse nella Struttura prima della sua partenza.

Il Cliente finale è tenuto a rispettare le istruzioni e le norme vigenti all'interno della Struttura, in particolare in materia di igiene e sicurezza, nonché i regolamenti interni della Struttura. Il mancato rispetto di tali norme e istruzioni da parte del Cliente finale può comportare la risoluzione della Prenotazione, per cui il Cliente finale sarà immediatamente tenuto a lasciare la Struttura secondo le istruzioni comunicategli dal personale della stessa, senza poter richiedere il rimborso delle somme già versate in relazione alla Prenotazione.

Il Cliente finale si impegna inoltre a vestire e a comportarsi in modo appropriato all'interno della Struttura e ad astenersi dal disturbare il soggiorno degli altri Clienti all'interno della Struttura e dall'arrecare danni a O.E Management Company, al suo personale, ai suoi agenti o al marchio ORIENT EXPRESS.

Il Cliente finale si impegna a non utilizzare la Struttura, la sua immagine o qualsiasi riferimento a "ORIENT EXPRESS" a fini promozionali, commerciali o pubblicitari, e si astiene pertanto dallo sfruttare o distribuire, in qualsiasi forma, immagini della Struttura, sia degli interni che degli esterni, senza il previo consenso scritto di O. E. Management Company (ciò include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'utilizzo di fotografie o video della Struttura su social network, siti web, materiale pubblicitario, campagne di comunicazione o qualsiasi altro mezzo di comunicazione volto a promuovere un'attività, un servizio o un evento).

Il Cliente finale si impegna inoltre a garantire che le risorse informatiche messe a disposizione dalla Struttura (tra cui la rete Wi-Fi) non vengano in alcun modo utilizzate a scopo di riproduzione, diffusione, messa a disposizione o comunicazione al pubblico di opere o oggetti protetti dal diritto d'autore o da un diritto correlato, come testi, immagini, fotografie, opere musicali, opere audiovisive, software e videogiochi, senza l'autorizzazione dei titolari dei diritti, ove tale autorizzazione sia necessaria. Il Cliente finale è inoltre tenuto a rispettare la politica di sicurezza del Fornitore di Servizi Internet della Struttura, comprese le norme relative all'utilizzo delle misure di sicurezza adottate per prevenire l'uso illecito delle risorse informatiche, nonché ad astenersi da qualsiasi atto che

comprometta l'efficacia di tali misure.

In caso di mancato rispetto delle norme di cui sopra, il Cliente finale è responsabile non solo per i danni (materiali o di altro tipo) causati da lui stesso, ma anche per i danni causati dai suoi ospiti, sia che i danni siano causati a O.E. Management Company, alla Struttura, all'Operatore, al loro personale, agli altri clienti, a terzi o a cose.

A tal proposito, il Cliente finale si impegna a tenere indenne O.E. Management Company da tutte le richieste di risarcimento danni e a sostenere tutti i costi e gli indennizzi derivanti da tali danni e/o dall'inosservanza delle norme sopra citate.

In caso di mancato rispetto da parte del Cliente finale degli impegni di cui sopra, la Struttura potrà chiedergli di lasciare la Struttura, senza che egli possa pretendere alcun indennizzo o rimborso di eventuali pagamenti già effettuati, e fatti salvi i danni che potranno essere richiesti dalla Struttura e/o da O.E. Management Company. O.E. Management Company si riserva il diritto di intervenire, se necessario, adottando le misure che ritenga opportune nei confronti del Cliente finale.

Nel caso in cui non sia ancora stato effettuato il pagamento, il Cliente finale dovrà pagare il prezzo delle notti trascorse prima di lasciare la Struttura.

8. RESPONSABILITÀ DI O.E MANAGEMENT COMPANY E DEGLI OPERATORI

Il Cliente finale è l'unico responsabile della scelta dei servizi effettuata nell'ambito della Prenotazione e della loro adeguatezza alle proprie esigenze, cosicché O.E Management Company non può essere ritenuta responsabile al riguardo.

8.1 Responsabilità degli operatori

Le Strutture sono gestite da persone giuridiche distinte da 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 competenze nel settore dell'ospitalità, il suo marchio e vari servizi, tra cui la distribuzione, la vendita, il marketing e la fidelizzazione clienti.

Poiché O.E Management Company è un agente della Struttura, il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) non può in alcun modo far valere la responsabilità di O.E Management Company per violazioni imputabili alla Struttura. Le informazioni relative alla Struttura sono disponibili nell'e-mail di conferma della Prenotazione.

Il Cliente finale (e l'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) riconosce e accetta che, in caso di liti e/o controversie relative a una Prenotazione o a un soggiorno presso una Struttura, si dovrà rivolgere esclusivamente alla Struttura in questione e che, pertanto, terrà indenne O.E Management Company da eventuali violazioni imputabili alla Struttura.

8.2 Inadempienza

Il Cliente finale è tenuto a informare O.E Management Company il prima possibile, tenendo conto delle circostanze del caso, di eventuali inadempienze riscontrate durante l'esecuzione del Contratto, in modo che vi si possa porre rimedio tempestivamente.

Si dovrà porre rimedio a qualsiasi inadempienza, a meno che tale rimedio non possa essere messo in atto o comporti costi sproporzionati in considerazione dell'entità dell'inadempienza e del valore dei servizi in questione. Qualora non fosse possibile porre rimedio all'inadempienza, il Cliente finale può richiedere uno sconto e, in caso di danno distinto, un risarcimento ai sensi delle disposizioni di legge applicabili.

8.3 Presentazione delle Strutture

La presentazione delle Strutture sul Sito web è puramente indicativa. O.E. Management Company prodiga ogni sforzo necessario per garantire che le fotografie, il materiale grafico e i testi riprodotti per illustrare e descrivere le Strutture diano un'idea il più possibile accurata dei servizi ricettivi offerti. Tuttavia, possono verificarsi variazioni, in particolare a causa di cambiamenti nell'arredamento o di eventuali ristrutturazioni. O.E. Management Company non può essere ritenuta responsabile di eventuali discrepanze tra la presentazione delle Strutture mostrata sul Sito web e la realtà.

8.4 Responsabilità di O.E Management Company

O.E Management Company si impegna (i) a fare tutto il possibile per fornire l'accesso al Sito web e a qualsiasi altro servizio di prenotazione offerto ai sensi dei presenti Termini e condizioni generali, (ii) ad agire con diligenza e competenza e (iii) a fare tutto quanto ragionevolmente possibile per porre rimedio a qualsiasi malfunzionamento portato alla sua attenzione.

Il Cliente finale riconosce e accetta che O.E Management Company non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi inconveniente o danno che possa verificarsi in relazione all'uso di Internet, tra cui, a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- trasmissione e/o ricezione difettosa di qualsiasi dato e/o informazione via Internet;
- malfunzionamenti delle apparecchiature di ricezione o dei canali di comunicazione;
- malfunzionamenti della rete Internet che impediscono il corretto funzionamento del Sito web e/o di una Prenotazione;
- la sospensione temporanea del Sito web, anche senza preavviso, in particolare per motivi di manutenzione tecnica;
- il rinvio, tramite link ipertestuali, del Sito web a siti web pubblicati e gestiti da terzi, per il contenuto dei servizi offerti da questi siti terzi. A tal proposito, si precisa che eventuali siti terzi che pubblicano offerte relative a soggiorni nelle Strutture sono responsabili della promozione delle offerte pubblicate sui propri siti web. La decisione di consultare siti web di terzi è pertanto di esclusiva responsabilità del Cliente finale.

In ogni caso, la responsabilità di O.E Management Company è esclusa in caso di eventi di forza maggiore e, negli altri casi, è limitata ai danni diretti e prevedibili derivanti da una sua colpa comprovata nell'adempimento degli obblighi contrattuali previsti dal Contratto. A tal proposito, O.E Management Company non può essere ritenuta responsabile per danni, perdite o spese che non potevano essere previsti al momento della conferma della Prenotazione, o che sono causati da fornitori di servizi terzi. Inoltre, O.E Management Company non sarà in alcun caso responsabile per danni indiretti o consequenziali, compresi il lucro cessante, l'interruzione dell'attività o i danni alla reputazione, anche se la possibilità di tali danni era nota o poteva essere prevista.

Queste limitazioni non si applicano alle lesioni personali o ai danni causati da dolo o colpa.

9. TRASFERIMENTO

Nel caso in cui si verifichi un evento eccezionale o l'impossibilità per la Struttura di fornire al Cliente finale il tipo di alloggio prenotato, o nel caso di un evento di forza maggiore, la Struttura può fornire al Cliente finale un alloggio, per tutto o parte del soggiorno, in un hotel di classe equivalente, con servizi della stessa natura e previo consenso del Cliente finale. Eventuali costi aggiuntivi relativi al tipo di alloggio e al trasporto tra i due alberghi chiamati saranno a carico della Struttura.

10. ASSICURAZIONE

Si consiglia al Cliente finale di stipulare un'assicurazione che copra le somme pagate o dovute per la Prenotazione in caso di annullamento da parte del Cliente finale in determinati casi specificati dall'assicuratore.

11. SANZIONI INTERNAZIONALI

Il Cliente finale garantisce di non essere soggetto a sanzioni internazionali imposte dagli Stati Uniti d'America, dall'Unione europea o da qualsiasi altro Paese. O.E Management Company si riserva il diritto di valutare, a sua esclusiva discrezione, sulla base delle informazioni ricevute o ottenute e delle sue politiche interne, l'impatto di tali sanzioni sulle Prenotazioni. Pertanto, O.E Management Company può richiedere la modifica di detto Contratto o, a seconda dei casi, sospenderlo o risolverlo. In tal caso, non sarà concesso alcun rimborso al Cliente finale e O.E Management Company non sarà responsabile nei confronti del Cliente finale o di qualsiasi altra persona indicata nelle Prenotazioni.

12. DATI DI CONTATTO, SERVIZIO CLIENTI E RECLAMI

Per qualsiasi domanda relativa alla corretta esecuzione di una Prenotazione presentata direttamente dal Cliente finale (o dall'Agenzia di viaggio, a seconda dei casi) (ad esempio, richieste di ulteriori informazioni, annullamento o modifica di una Prenotazione), il Cliente finale (o l'Agenzia di viaggio) è pregato di contattare direttamente il Call Center tramite i recapiti forniti di seguito.

Per qualsiasi commento e/o reclamo relativo a una Prenotazione (ad esempio, reclami per inadempimento o parziale adempimento del Servizio), il Call Center è a disposizione:

- telefonicamente dal lunedì al venerdì, utilizzando i dati di contatto indicati nella pagina della Struttura sul Sito web;
- via e-mail utilizzando i dati di contatto indicati nella pagina della Struttura sul Sito web;
- per posta, al seguente indirizzo: O.E Management Company, Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia.

Al fine di facilitare la gestione dei reclami, si raccomanda ai Clienti finali di inoltrare al Call Center i reclami relativi all'inadempimento o al parziale adempimento del Contratto per iscritto entro otto (8) giorni dalla fine del loro soggiorno presso la Struttura.

Nelle comunicazioni con il Call Center, il Cliente finale si impegna a mantenere un atteggiamento cortese e ad astenersi dal fare commenti sprezzanti nei confronti di O.E Management Company, delle società del Gruppo, dei dipendenti o altri collaboratori, secondo i principi di buon senso e ed educazione. O.E Management Company si riserva il diritto di promuovere le eventuali azioni legali opportune nei confronti del Cliente finale in caso di comportamenti pregiudizievoli o riprovevoli (in particolare comportamenti malevoli o ingiuriosi) nei confronti di O.E Management Company, delle società del Gruppo o dei dipendenti o altri collaboratori.

13. PROTEZIONE DEI DATI

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

Quando il Cliente finale effettua una Prenotazione, O.E Management Company raccoglie e tratta i

suoi Dati personali in qualità di titolare del trattamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito il "GDPR"). I termini e le condizioni di questo trattamento dei dati personali sono indicati nell'[Informativa sulla privacy di O.E Management Company](#). Accettando i presenti Termini e condizioni generali, il Cliente finale riconosce di aver letto e compreso la presente Informativa sulla privacy.

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

O.E Management Company e gli Operatori condivideranno i Dati personali del Cliente finale relativi ai suoi soggiorni, alle sue preferenze, ai suoi livelli di soddisfazione e, se del caso, all'adesione al programma fedeltà. 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 cliente sui velieri, gli hotel e i treni con servizio alberghiero della Società. In tale contesto, i Dati personali del Cliente finale sono trattati congiuntamente da O.E Management Company e i suddetti Operatori. Al fine di perseguire questo legittimo interesse, salvaguardando al contempo i diritti e le libertà del Cliente finale, uno specifico accordo di contitolarità stabilisce gli obblighi e le responsabilità di O.E Management Company e dei suddetti Operatori. Il Cliente finale può esercitare i propri diritti (accesso, opposizione, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità e impartire istruzioni sul trattamento dei propri Dati personali dopo la sua morte) in qualsiasi momento. Il Cliente finale può opporsi specificamente alla condivisione dei propri 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. Il Cliente finale può inoltre richiedere una sintesi dei punti principali dell'accordo di contitolarità del trattamento.

13.3 Trattamento dei Dati personali da parte delle Strutture

Il Cliente finale è inoltre informato che i Dati personali raccolti nell'ambito della sua Prenotazione saranno trasmessi alla Struttura per la quale è stata effettuata la Prenotazione. La Struttura tratterà i Dati personali in qualità di titolare autonomo del trattamento dei dati per fornire ai Clienti finali la migliore esperienza possibile. Alla luce di quanto sopra e in conformità all'articolo 14 del GDPR, la Struttura fornirà al Cliente finale le informazioni relative al trattamento dei suoi Dati personali attraverso la sua Informativa sulla privacy accessibile dal Sito web della Struttura. L'elenco delle Strutture interessate può essere consultato al seguente link: www.orient-express.com/hotels.

14. DISPOSIZIONI VARIE

L'inserimento dei dati bancari richiesti e l'accettazione dei presenti Termini e condizioni generali costituiscono un contratto digitale tra le parti che conferma la Prenotazione e l'obbligo di pagare gli importi dovuti per l'esecuzione della stessa.

Salvo disposizioni di legge contrarie, i Termini e condizioni generali e speciali e il Contratto definiscono tutti gli obblighi delle parti. Non può essere inclusa nessun'altra condizione eventualmente comunicata dal Cliente finale.

In caso di contrasto tra i termini e condizioni generali di un partner, di qualsiasi tipo, e i presenti Termini e condizioni generali, prevarranno le disposizioni dei presenti Termini e condizioni generali.

Qualora una o più clausole dei Termini e condizioni generali siano ritenute nulle o dichiarate tali in applicazione di una legge, di un regolamento o a seguito di una pronuncia definitiva di un tribunale competente, le altre clausole rimarranno pienamente valide e applicabili.

La lingua ufficiale è il francese. Se i Termini e condizioni generali sono tradotti in una lingua straniera, la versione francese prevarrà su qualsiasi altra traduzione in caso di controversia,

contenzioso, difficoltà di interpretazione o applicazione dei presenti Termini e condizioni generali e, più in generale, per tutte le questioni inerenti al rapporto tra le parti.

Il Cliente finale riconosce e accetta che O.E Management Company possa cedere a terzi i presenti Termini e condizioni generali e tutti i diritti e gli obblighi che ne derivano senza il preventivo consenso scritto del Cliente finale. Il Cliente finale accetta che tale cessione sollevi O.E Management Company dai suoi obblighi per il futuro.

I consumatori che non desiderano ricevere telefonate di sollecitazione possono essere inseriti gratuitamente nell'elenco delle persone che si oppongono a tale sollecitazione. - In Francia, questo elenco è disponibile sul seguente sito web: www.bloctel.gouv.fr.

15. LEGGE APPLICABILE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

I Termini e condizioni generali sono disciplinati dalla legge francese, fatte salve le disposizioni di tutela obbligatorie eventualmente applicabili nel Paese di residenza del consumatore.

O.E. Management Company informa il Cliente finale della possibilità di ricorrere, in caso di controversia relativa ai presenti Termini e condizioni generali, a una procedura di mediazione convenzionale o a qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie, alle condizioni previste dal Libro VI, Titolo I del *Codice del consumo* francese ("*Code de la consommation*").

Nel caso in cui il tentativo del Cliente finale di contattare il Call Center per risolvere la questione in via amichevole venga respinto o rimanga inascoltato per oltre sessanta (60) giorni dalla data del primo contatto, il Cliente finale potrà rivolgersi al Médiateur Tourisme et Voyage (Difensore civico del turismo e dei viaggi) al seguente indirizzo: Médiateur Tourisme et Voyage, BP 80303, 75823 Paris Cedex 17.

I dati di contatto e la procedura del Difensore civico sono disponibili sul sito web www.mtv.travel.

La questione può essere sottoposta al Difensore civico entro dodici (12) mesi dal reclamo iniziale.

Il modulo di segnalazione del Difensore civico è disponibile sul seguente sito web: https://cloud7.eudonet.com/Specif/EUDO_03874/FormulaireDossierLitiges/Connexion.aspx

Le disposizioni di cui sopra non pregiudicano il diritto del Cliente finale di adire il tribunale competente, il tribunale competente per il luogo di residenza o domicilio del Cliente finale o il luogo in cui si è verificato il danno.
