

Version du [11/04/2024] :

Conditions générales de transport « LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS » applicables à toutes les réservations effectuées à compter de la date de publication et jusqu'à nouvel ordre.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

La Dolce Vita Orient Express

ARSENALE EXPRESS S.p.A. est une société de droit italien dont le siège social est sis Via Giovanni Amendola n° 46, 00185 Rome (RM), Italie, immatriculée au registre des entreprises de Rome sous le numéro RM-1630029, et dont le code fiscal et numéro de TVA est 16033011004 (**ARSENALE EXPRESS**). [Téléphone : +39 065140003, Courriel : info@arsenalegroup.com]

ARSENALE EXPRESS a des activités de mise en œuvre et de gestion de voyages ferroviaires sous forme de croisières « tout inclus » avec hébergement et identification de certaines activités à bord et hors bord, qui sont opérés par OE Management Company dans des trains dotés de voitures de luxe en Italie sous le nom de « La Dolce Vita Orient Express ».

• DÉFINITIONS

- **OE Management company** : le fournisseur des voyages « La Dolce Vita Orient Express » au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS, ainsi que des services de réservation et d'assistance destinés au Client. (« Organisateur de voyages »).
- **ARSENALE EXPRESS** : l'organisateur et le prestataire des voyages « La Dolce Vita Orient Express », le propriétaire du Train concerné (tel qu'il est défini ci-dessous) et, par conséquent, le responsable de l'exécution du **Contrat de transport** : le contrat de transport, ainsi que toutes les autres conditions particulières, et la relation contractuelle régie par les présentes Conditions générales de transport.
 - **Contrats de voyage** : les contrats du Voyage, y compris les Conditions générales de vente (telles qu'elles sont définies ci-dessous) et, le cas échéant, les conditions spécifiques et/ou conditions particulières supplémentaires éventuelles.
 - **Conditions générales de vente (CGV)** : les conditions générales de vente accessibles par le lien suivant : <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-sale/>
 - **Conditions générales de transport (CGT)** : les présentes conditions générales de transport.
 - **Voyage(s) La Dolce Vita** ou **Voyage(s)** : le voyage ferroviaire de croisière de luxe avec hébergement, qui sera opéré par OE MANAGEMENT COMPANY avec hébergement effectué par ARSENALE EXPRESS dans le cadre du projet « La Dolce Vita ».
 - **Passager(s)** : le(s) client(s) qui effectue(nt) la réservation et stipule(nt) le Contrat de Transport, et toutes les personnes indiquées dans la réservation qui sont réputées avoir pris connaissance des informations précontractuelles et des modalités des Contrats de voyage, y compris les Conditions générales de vente.

- **Train** : le train « La Dolce Vita Orient Express ».
- **Site Web** : le site Web <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita>.

- **PRÉAMBULE**

Les présentes Conditions générales de transport (CGT) ont pour objet de définir les modalités d'exécution du service ferroviaire de croisière intégrée tout inclus avec hébergement et identification de certaines activités (ou expériences) à bord et hors bord, dans le cadre du projet « La Dolce Vita », conçu, réalisé et fourni par ARSENALE EXPRESS, qui sera vendu conformément aux Conditions générales de vente par l'intermédiaire du Site Web et du centre d'appel gérés par OE MANAGEMENT COMPANY.

Le Passager déclare i) agir à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale et/ou professionnelle et ii) avoir la capacité juridique nécessaire pour accomplir tous les actes juridiques prévus par les présentes CGT et, de manière générale, par les Contrats de voyage.

La signature du Contrat de transport implique l'acceptation par le Passager des CGV, celles-ci faisant partie intégrante du Contrat de transport.

Le Passager est donc invité à lire attentivement les CGT ainsi que les CGV, dont l'acceptation préalable est obligatoire pour l'exécution du Voyage La Dolce Vita. Il est conseillé aux Passagers d'imprimer et d'enregistrer les présentes CGT et les CGV en utilisant les fonctions standard de leur navigateur et de leur ordinateur.

ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de modifier les présentes CGT. Dans ce cas, la nouvelle version des informations et des présentes CGT sera publiée sur le Site Internet et la date de leur entrée en vigueur indiquée. Il est conseillé aux Passagers de consulter régulièrement les CGT pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, le Passager n'est lié que par la version des CGT en vigueur à la date de réservation du Voyage La Dolce Vita.

3 INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

- Il est à noter que la relation contractuelle créée par le Voyage lie directement le Passager à ARSENALE EXPRESS, avec pour conséquence que, exception faite des obligations découlant des CGV, OE Management Company n'est pas partie contractante au Voyage.
- Le Passager a connaissance, avant la signature du Contrat de transport, y compris au cours de la procédure de réservation, des informations figurant dans le Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil, le cas échéant, et dans les présentes CGT, qui comprennent notamment les conditions d'utilisation, d'annulation, de cession et de modification du service de transport.

Le Voyage La Dolce Vita est régi par les règlements nationaux applicables aux services de transport de passagers par des opérateurs privés et est également régi par les mesures adoptées par l'autorité de régulation des transports compétente.

Le Voyage La Dolce Vita ne saurait en aucun cas être considéré comme un service de transport public local ou une ligne régulière. Pour cette raison, aucune obligation de contracter n'est prévue

par la loi, et l'article 1679 du Code civil italien ne s'applique pas. Par conséquent, ARSENALE EXPRESS a toute latitude pour refuser, à son gré, l'accès à bord aux personnes qui ne respectent pas les codes d'éligibilité à bord qui sont publiés à l'intention du public sur le Site Web.

ARSENALE EXPRESS peut en particulier refuser l'accès à bord aux personnes :

- (a) qui ne sont pas en règle avec les formalités de police et de sécurité, douanières et sanitaires à effectuer pour voyager, telles que la possession d'un passeport, d'une carte d'identité ou d'un autre document d'identification, d'un permis de séjour, d'une autorisation parentale (pour les mineurs), d'un visa, d'un certificat médical ou d'un carnet de vaccination ;
- (b) qui présentent un état visé à l'article 5.5 des présentes CGT et n'ont pas respecté les conditions énoncées dans ledit article.

4 SERVICES

4.1 Le Voyage

Sont inclus dans le Voyage La Dolce Vita les services suivants (les **Services**) :

- le transport ferroviaire entre les destinations proposées sur le Site Web ;
- l'hébergement à bord du Train ;
- la pension complète (petit-déjeuner, déjeuner, dîner) à l'exception des consommations à la carte/payantes signalées sur le Site Web ;
- à titre indicatif, les villes d'escale du Train.

Les activités décrites sur le Site Internet peuvent également être incluses dans le Voyage.

Le montant dû ainsi que le moyen de paiement sont indiqués dans les CGV et sur le Site Internet, auxquels il est expressément fait référence.

En tout état de cause, ces services sont exécutés par du personnel possédant les connaissances techniques et organisationnelles adéquates nécessaires à leur exécution complète. Le personnel à bord est facilement reconnaissable (le **Personnel de bord**).

Le Voyage étant un voyage en train avec hébergement, sa durée dépend des villes de départ et de destination et ne peut donc pas être modifiée par le Passager, sauf si celui-ci décide d'interrompre le Voyage pendant l'une des escales du Train. Dans ce cas, compte tenu de la nature du Voyage et donc des importants engagements et des frais d'organisation que le Voyage nécessite de sa part, ARSENALE EXPRESS conserve la totalité du prix du Voyage, sans possibilité pour le Passager d'obtenir le remboursement de la partie du Voyage non effectuée.

Chacun des Voyages constitue un produit unique et indivisible dont le contenu est détaillé dans les offres proposées sur le Site Internet. Tous les Voyages sont proposés sous réserve de disponibilité.

En raison du caractère indivisible du produit proposé, qui est vendu à un prix forfaitaire, le Passager est informé qu'il n'est possible d'acheter séparément, c'est-à-dire sans le service de

transport principal, ni la pension, ni l'hébergement, ni des activités (ou expériences), ni des services (sauf dans des cas très spécifiques).

Le Voyage s'entend « par personne ». Le Passager partage la cabine avec un autre Passager inscrit dans les mêmes Contrats de voyage et/ou sous le même numéro de réservation. Un Passager inscrit individuellement dans les Contrats de voyage et/ou sous le numéro de réservation sera logé dans une cabine moyennant un supplément.

Les caractéristiques essentielles, les dates de disponibilité, le prix, les options proposées et les conditions de paiement applicables au tarif sélectionné (politiques de garantie, conditions d'annulation, etc.) sont indiqués dans les CGV, qui peuvent être consultées sur le Site Internet.

4.2 Services supplémentaires

Les éventuels services supplémentaires achetés au cours du Voyage et non inclus dans le prix de ce dernier font l'objet d'un contrat indépendant, distinct de tout Voyage vendu à un prix forfaitaire.

5. **CONDITIONS DE TRANSPORT**

5.1 Documents de voyage

Nonobstant les termes de l'article 3 des présentes CGT, le Passager doit être muni d'un document de voyage valide avant de monter à bord de son train. Ce document de voyage est délivré conformément aux CGV, qui sont consultées et signées en même temps que les présentes CGT. Les documents de voyage sont valables pour les dates indiquées, uniquement entre les points de départ et de destination (ou d'escale, voir le paragraphe 5.3. ci-dessous) indiqués et uniquement par le ou les itinéraires indiqués.

Les documents de voyage restent la propriété d'ARSENALE EXPRESS, et si le Passager ne respecte pas, même en partie, les CGT et les CGV, ARSENALE EXPRESS, son Personnel de bord, ses prestataires ou ses mandataires peuvent en reprendre possession ou les invalider, le Passager n'ayant alors droit, sauf disposition légale impérative contraire, à aucun remboursement.

5.2. Embarquement, débarquement ou changement de train

Les Passagers qui embarquent, débarquent ou changent de train pendant le Voyage doivent veiller :

- (i) à monter dans le bon train ;
- (ii) à voyager, le cas échéant, dans la bonne partie du train ;
- (iii) à descendre du train à la bonne destination, y compris à toute destination où il est nécessaire de changer de moyen de transport ;
- (iv) à garder à tout moment près d'eux leurs objets de valeur (à l'exception des bagages enregistrés auprès du Personnel de bord) ;
- (v) à s'enregistrer en suivant les conseils du Personnel de bord et/ou des fournisseurs et à se tenir prêts à monter dans le train (après avoir chargé tous les bagages à confier au personnel) à l'heure (ou avant l'heure) indiquée sur le document de voyage ;

(vi) à descendre du train dès l'arrivée à destination et (le cas échéant) à sortir tous leurs bagages. Si le Passager a besoin d'une assistance pour monter/descendre du train, il doit nous en informer au moins 30 (trente) jours avant le départ pour nous permettre de prendre les dispositions nécessaires (voir également le paragraphe 5.5. ci-dessous).

Le départ du train ne peut être retardé et aucune mesure ne sera prise en cas d'embarquement tardif. Le train n'est responsable d'aucune perte ni d'aucun retard qui découlerait pendant le Voyage d'un manquement à l'un des points (i) à (vi) ci-dessus. Si le Passager manque le train ou se voit refuser l'embarquement, il est traité comme s'il avait annulé sans avis préalable (et des frais d'annulation peuvent s'appliquer - voir les CGV). Le cas échéant, le Passager sera contacté pour récupérer ses bagages.

5.3. Escales

Si le Passager interrompt le transport en dehors des cas autorisés, alors, compte tenu des nuisances causées, qui sont incompatibles avec un Voyage de luxe et de nature exclusive, et de l'impact négatif considérable sur l'expérience de voyage des autres passagers et sur la réputation d'ARSENALE EXPRESS auprès d'eux, il n'a droit ni à la poursuite du transport, ni au remboursement ou à une autre indemnisation.

5.4. Exigences diététiques particulières

Le Passager doit signaler toute exigence diététique et/ou alimentaire (ex. : allergies, intolérances, etc.) au plus tard 30 (trente) jours avant le départ.

5.5. Handicaps et problèmes de santé

Afin de garantir un niveau de service digne d'une expérience luxueuse et exclusive en train telle que le Voyage, le Passager signale à la réservation tout état de santé susceptible de nécessiter un traitement ou une assistance à bord (y compris, notamment, une assistance pour utiliser les toilettes, une assistance au lever et au coucher, des médicaments administrés par injection autres que pour un diabète bien géré), toute allergie ou tout handicap ou problème de mobilité réduite/déficience sensorielle en raison duquel les voyageurs concernés ne seraient pas en capacité d'effectuer un transport en train et/ou le Voyage, et communique des informations complètes sur les personnes concernées.

Dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la finalisation de la réservation, le Passager qui a signalé l'une des situations mentionnées ci-dessus sera contacté par le service client, qui aura toute latitude pour confirmer ou non la réservation concernée en fonction des places disponibles dans le Train et de la possibilité d'assurer un niveau de service digne d'une expérience luxueuse et exclusive en train telle que le Voyage malgré les problèmes de santé signalés. Nonobstant, si le handicap du Passager et son état de santé ne lui permettent de voyager à bord du train qu'avec un accompagnateur capable de lui apporter l'assistance nécessaire, le Passager ne peut effectuer sa réservation que s'il réserve en même temps pour le Passager supplémentaire censé lui apporter cette assistance pendant toute la durée du Voyage.

Le personnel des Voyages La Dolce Vita n'est pas en mesure d'apporter une assistance aux passagers souffrant d'un handicap ou de pathologies particulières.

Si l'aptitude à voyager d'un Passager risque d'être compromise en raison d'une maladie, d'une intervention chirurgicale, d'une blessure ou d'un traitement médical récent ou encore d'une

pathologie existante susceptible de nécessiter un traitement ou une assistance à bord, il doit (i) nous présenter, au plus tard 5 jours avant le départ, un certificat à jour de son médecin attestant qu'il est apte à voyager et, le cas échéant, (ii) être accompagné d'une autre personne en mesure de lui apporter toute l'assistance dont il pourrait avoir besoin. ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de refuser l'embarquement et le transport du Passager (et aucun remboursement ni indemnisation ne sera versé) (a) si la pathologie en question apparaît ou est signalée moins de 5 jours avant le départ, (b) si le Passager n'a pas présenté le certificat demandé dans le délai susmentionné, et/ou (c) si le Passager n'est pas accompagné d'une personne appropriée, et/ou s'il n'y a pas de places disponibles pour accueillir l'accompagnant.

Le personnel des Voyages La Dolce Vita n'est pas en mesure d'apporter une assistance aux passagers souffrant d'un handicap ou de pathologies particulières.

5.6. Exigences en matière de passeport, de visa et d'immigration et formalités sanitaires

Nonobstant les termes de l'article 3 des présentes CGT, le Passager doit, au moment du départ, se conformer aux exigences en matière de passeport et de visa ainsi qu'aux exigences sanitaires (notamment de vaccination et de certificat de vaccination) et aux exigences en matière d'immigration applicables à l'itinéraire choisi. Pour de plus amples informations à ce sujet, merci de consulter les CGV.

5.7. Comportement

Tous les Passagers doivent être correctement vêtus, se comporter de manière acceptable et ne pas troubler le plaisir des autres passagers, dans tous les cas d'une manière compatible avec le luxe et la nature exclusive du Voyage. Si le comportement du Passager (ou tout objet qu'il transporte) est source, ou susceptible d'être source, de difficultés, de danger ou de désagréments pour les autres passagers ou des tiers, de dommages pour le train ou le Personnel de bord, ou risque de provoquer un retard ou un détournement du Voyage La Dolce Vita ou encore une infraction à toute loi ou réglementation applicable, la société peut résilier sur-le-champ les Contrats de voyage.

Dans ce cas et sauf disposition légale impérative contraire, ARSENALE EXPRESS peut refuser l'embarquement au Passager ou lui demander de quitter le Train ou tout autre service à la première gare disponible, sans que les sommes versées lui soient remboursées.

ARSENALE EXPRESS ne prend pas en charge les frais ou coûts liés à la résiliation. Le Passager peut être tenu responsable de tout préjudice ou dommage causé par ses actes. Le remboursement de ces préjudices ou dommages doit être payé directement à ARSENALE EXPRESS ou au prestataire concerné. S'il ne s'en acquitte pas, le Passager aura également à sa charge, entre autres :

(i) les frais liés à tout dommage matériel ou corporel subi par le personnel, les biens, les préposés ou les mandataires d'ARSENALE EXPRESS ; et

(ii) les frais liés aux actions, frais de justice inclus, engagés par le Passager contre ARSENALE EXPRESS en raison de ses actes, ainsi que tous les frais engagés par ARSENALE EXPRESS pour poursuivre et/ou contester ces actions.

ARSENALE EXPRESS et/ou OE MANAGEMENT COMPANY ne peuvent être considérées responsables des actes ou du comportement des autres passagers ou des tiers avec lesquels ARSENALE EXPRESS et/ou OE MANAGEMENT COMPANY ne sont pas liées par un contrat.

5.8. Bagages

Sauf accord préalable, la franchise bagages par passager est la suivante :

Chaque Passager transporte deux bagages, le premier (d'une taille maximale de 55 x 40 x 23 cm) destiné à être transporté en cabine, et le second (d'une taille maximale de 149 x 119 x 171 cm) stocké dans la soute et mis à la disposition du Passager lorsqu'il en fait la demande au Personnel de bord.

Le Passager est informé qu'un bagage supplémentaire peut être autorisé et peut être stocké dans une zone spécifique de la gare de départ à la disposition d'ARSENALE EXPRESS, uniquement s'il en a préalablement fait la demande à ARSENALE EXPRESS dans les 3 jours précédant la date de départ du voyage.

Les bagages doivent porter des étiquettes sur lesquelles figurent les informations suivantes concernant le Passager : nom, adresse de destination et numéro de cabine.

Les bagages ne doivent pas contenir d'objets dangereux ou illicites susceptibles de nuire aux autres passagers ou de les importuner, ou encore être inadaptés pour d'autres raisons.

Les bagages confiés à ARSENALE EXPRESS ne doivent pas contenir (et ARSENALE EXPRESS décline toute responsabilité à cet égard) d'objets fragiles ou périssables, d'argent liquide, de bijoux, de métaux précieux ou d'autres objets de valeur (y compris, entre autres, des titres au porteur, des documents commerciaux, des secrets professionnels ou des échantillons).

ARSENALE EXPRESS accepte de transporter les bagages en conformité avec l'ensemble des lois, réglementations et conditions de transport applicables.

Il appartient au Passager de surveiller les bagages qu'il conserve avec lui.

Le Personnel de bord peut inspecter tout bagage afin de vérifier qu'il est conforme aux présentes CGT.

Le Passager est tenu de se conformer pleinement et promptement à toutes les consignes données par le Personnel de bord ou par les autorités chargées de la sécurité concernant ses bagages.

ARSENALE EXPRESS peut refuser de transporter tout Passager dont les bagages ne sont pas conformes aux présentes CGT. Dans ce cas, le Passager ne peut prétendre à aucun remboursement.

ARSENALE EXPRESS n'a aucune obligation :

(i) de vérifier que la personne qui réclame un bagage en est bien le propriétaire ou qu'elle a le droit d'en prendre livraison ;

(ii) de vérifier que les bagages sont conformes aux présentes CGT ;

(iii) de remettre un bagage à quiconque, à moins que la personne qui le réclame ne puisse prouver, d'une manière que nous estimons satisfaisante, qu'elle a le droit d'en prendre livraison ;

(iv) de conserver les bagages qui n'ont pas été récupérés rapidement sur demande.

ARSENALE EXPRESS peut détruire ou vendre tout bagage qui n'a pas été réclamé à la fin du transport ou encore en disposer ou en facturer l'entreposage.

En cas de perte ou de détérioration de ses bagages, le Passager doit en informer immédiatement ARSENALE EXPRESS. ARSENALE EXPRESS n'est pas responsable des dommages causés aux bagages après leur prise en charge par le Passager et/ou la fin du Voyage.

Les porteurs qui proposent leurs services dans les gares ne sont pas des employés d'ARSENALE EXPRESS et, par conséquent, le Passager fait appel à leurs services à ses risques et périls. Les chariots et autres équipements mis à la disposition des passagers dans les gares et les ports ne sont pas la propriété d'ARSENALE EXPRESS et, par conséquent, le Passager les utilise à ses risques et périls.

5.9. Cabines (Suite, Deluxe et Suite La Dolce Vita)

ARSENALE EXPRESS a le droit d'attribuer les cabines et les couchettes à son gré et conformément aux présentes CGT, de modifier toute réservation et d'attribuer au Passager des cabines et/ou des couchettes conformes à la catégorie d'hébergement réservée.

5.10. Sécurité à bord

À la demande du Personnel de bord ou des fournisseurs, le Passager présente, à bord du train et en gare, aux points de contrôle et lors des opérations de contrôle, notamment des actions de prévention et/ou de filtrage menées pour des raisons de sécurité et dans le cadre des politiques de lutte contre la fraude, le document de voyage ainsi que, si nécessaire, une pièce d'identité en cours de validité.

Au cours de ces opérations de contrôle, chaque membre du Personnel de bord est un agent public et les règles établies par le décret présidentiel n° 753 du 11 juillet 1980, « Nouvelles règles sur la police, la sécurité et la régularité de l'exploitation des chemins de fer et autres services de transport », s'appliquent.

6. OBLIGATIONS DES PASSAGERS

Le Passager doit se conformer aux exigences et aux règles établies par les lois et règlements relatifs au transport ferroviaire.

Il doit notamment se conformer aux dispositions du décret présidentiel n° 753 du 11 juillet 1980 - « Nouvelles règles sur la police, la sécurité et la régularité de l'exploitation des chemins de fer et autres services de transport ».

Le Passager doit veiller :

- (i) à voyager dans la bonne partie du train ;
- (ii) à descendre du train à la bonne destination ;
- (iii) à garder à tout moment ses biens près de lui (à l'exception des bagages enregistrés) ;
- (iv) s'enregistrer auprès d'OE Management Company en suivant les conseils du Personnel et/ou des prestataires et être prêt à monter à bord du train à l'heure indiquée (ou avant) dans le document de voyage.

Si le Passager a besoin d'une assistance pour monter ou descendre du train, il doit nous en informer au moment de la réservation. Si ce besoin n'est pas connu au moment de la réservation, il doit nous être communiqué au moins 30 jours avant le départ pour nous permettre de prendre les dispositions nécessaires. Le départ du Train ne peut être retardé et aucune mesure ne sera

prise pour permettre les embarquements tardifs. Le Train n'est responsable d'aucune perte ni d'aucun retard qui découlerait pendant le voyage d'un manquement à l'un des points (i) à (iv) ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, dans les gares, le Passager :

- (i) présente le document de voyage et, si nécessaire, ses papiers d'identité au personnel d'ARSENALE EXPRESS, lorsque celui-ci en fait la demande ;
- (ii) suit les consignes du personnel d'ARSENALE EXPRESS, du chef d'escale et du gestionnaire d'infrastructure ;
- (iii) respecte les règlements douaniers, ceux de toute autre autorité administrative, ainsi que les règlements relatifs à l'utilisation des installations et services ferroviaires ;
- (iv) respecte toutes les conditions spécifiques d'accès aux trains, y compris l'interdiction de franchir les lignes jaunes sur les quais ;
- (v) respecte l'interdiction de fumer ;
- (vi) prend les précautions nécessaires et veille à sa propre sécurité et à celle des personnes, des animaux et des objets dont il a la garde.

À bord du Train (ou de tout autre véhicule inclus dans le Voyage ou d'un autre service), le Passager :

- (a) suit les consignes du Personnel de bord d'ARSENALE EXPRESS ;
- (b) respecte les règles de sécurité à la montée et à la descente du train (ou des services de substitution) ;
- (c) présente le document de voyage et, si nécessaire, ses papiers d'identité au Personnel de bord, lorsque celui-ci en fait la demande ;
- (d) s'abstient de monter et de descendre à des arrêts qui ne figurent pas sur l'itinéraire du Voyage ;
- (e) occupe les sièges correspondant au service ou à la classe (Suite, Deluxe et Suite La Dolce Vita) acheté(e) ;
- (f) ne stationne pas dans les vestibules, dans les passages communicants entre les voitures, sur les marches utilisées par les passagers à l'embarquement et au débarquement, dans les toilettes ;
- (g) ne pénètre pas dans les zones réservées au Personnel de bord ;
- (h) ne déclenche pas les alarmes ou les dispositifs d'urgence lorsque cela n'est pas nécessaire ;
- (i) s'interdit d'endommager, de dégrader ou de salir les voitures et l'environnement du train, ainsi que leur mobilier et leurs accessoires ;
- (l) respecte l'interdiction de fumer, y compris des cigarettes électroniques ;
- (m) s'abstient d'utiliser les toilettes en circuit non fermé lors des arrêts en gare ;

(n) prend de manière générale toutes les précautions nécessaires et fait preuve de vigilance pour assurer sa propre sécurité et celle des personnes, des animaux et des biens dont il a la garde.

Le Passager veille à la sécurité de ses bagages en les plaçant dans les espaces prévus à cet effet et en veillant à ce qu'ils n'obstruent pas le passage et/ou ne causent pas de dommages aux personnes et aux biens.

ARSENALE EXPRESS décline toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences du non-respect des règles susmentionnées, ainsi qu'en cas de vol de bagages.

7. MINEURS

Les mineurs âgés de moins de dix-huit (18) ans ne peuvent voyager que sous la responsabilité d'un adulte accompagnateur muni d'une pièce d'identité personnelle ainsi que de tout document nécessaire au passage des frontières. Si l'adulte accompagnateur n'est pas l'un des parents du mineur, il doit obtenir l'autorisation des parents de ce dernier, conformément à toute loi applicable.

Les enfants âgés de moins de deux ans au moment du voyage ne sont autorisés qu'en cabine Suite (et/ou classe supérieure) et peuvent voyager gratuitement.

Les mineurs âgés de moins de seize (16) ans doivent être accompagnés d'un adulte et voyager dans la même cabine que celui-ci.

8. ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés à bord du Train, sauf dans les cas prévus par la législation en vigueur. En tout état de cause, l'admissibilité des animaux de compagnie n'est examinée à la réservation que dans la mesure où il y a des disponibilités à bord et où la présence d'animaux de compagnie à bord ne risque pas de nuire aux autres passagers.

9. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION

Les conditions d'annulation, de modification et de cession prévues par les CGV (et résumées dans les tableaux de l'annexe 1 des présentes CGT, qui fait partie intégrante de la présente clause) s'appliquent.

10. RESPONSABILITÉ

10.1 Régime de responsabilité

ARSENALE EXPRESS est responsable de l'exécution des services fournis dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat de transport, que ces services soient exécutés par elle-même ou par d'autres prestataires, sans préjudice de son droit de recours contre ces derniers.

Toutefois, sauf disposition légale impérative contraire, ARSENALE EXPRESS peut être dégagée de tout ou partie de sa responsabilité si elle est en mesure de prouver que le dommage est imputable soit au passager, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage inclus dans le Contrat de transport, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans la mesure où les conventions internationales prévoient des conditions d'indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au revendeur.

Nous attirons en particulier l'attention du Passager sur le fait que les règles internationales applicables au transport ferroviaire de passagers peuvent limiter voire exclure la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS en cas de retard et de perte ou de détérioration des bagages.

Toute somme perçue par le Passager, notamment à titre de remboursement, est déduite des autres sommes à verser à titre d'indemnisation.

ARSENALE EXPRESS n'est pas responsable des dommages, préjudices ou frais qui n'étaient pas prévisibles au moment de la réservation du Voyage. Par souci de clarté, il est précisé que la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée en cas de retards dus à des problèmes d'infrastructure ferroviaire et aux modifications/annulations de tout ou partie du Voyage qui en découlent, ou encore en cas de dommages résultant de retards à la fin du Voyage.

Ces limitations ne s'appliquent pas aux dommages corporels ou matériels causés intentionnellement ou par une faute lourde.

10.2 Non-conformité partielle

Le Passager est invité à informer ARSENALE EXPRESS et/ou ses prestataires et/ou le Personnel de bord, dans les plus brefs délais compte tenu des circonstances, de toute non-conformité constatée au cours du Voyage afin qu'il y soit remédié dès que possible.

Si un élément du Voyage n'est pas exécuté conformément au Contrat de transport, ARSENALE EXPRESS remédie à la non-conformité, à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés au regard de l'ampleur de la non-conformité et de la valeur des services concernés. S'il n'est pas possible de remédier à la non-conformité, le voyageur peut demander une remise et, en cas de dommage distinct, des dommages-intérêts conformément aux lois en vigueur.

S'il n'est pas remédié à la non-conformité dans un délai raisonnable, le Passager peut y remédier lui-même et demander le remboursement des frais nécessaires.

10.3 Responsabilité d'OE MANAGEMENT COMPANY

Merci de consulter les CGV pour prendre connaissance des dispositions applicables à la responsabilité d'OE MANAGEMENT COMPANY en ce qui concerne l'exécution des Contrats de voyage.

11. SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

Pour toute question relative aux points couverts par le présent Contrat de transport, le Passager peut contacter le centre d'appel géré par OE Management Company (reservations@orient-express.com).

[En cas de maladie ou de besoins particuliers pendant le Voyage, le Passager doit appeler aux numéros de téléphone suivants, qui sont gérés par ARSENALE EXPRESS [+39 065140544].

12. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CODE DE DÉONTOLOGIE

• 12.1 Traitement des données par OE Management Company

Lorsque le Client utilise le Site Web ou appelle le centre d'appel, notamment pour réserver, OE Management Company, en tant qu'entité du groupe Accor, traite les données à caractère

personnel conformément aux conditions décrites dans la « *Charte de protection des données personnelles* », qui peut être consultée dans la section « *Vos données personnelles et vos droits* » située dans le bandeau inférieur du Site Web, en bas du courriel de confirmation adressé au Client après la réservation ou en cliquant sur le lien suivant : <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/legal-information/>.

Le Client est informé, sur chacun des formulaires de collecte de données à caractère personnel, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et informations par la présence d'un astérisque.

Sans les informations signalées comme obligatoires, OE Management Company peut se trouver dans l'impossibilité d'enregistrer une réservation, de gérer la participation du Client au programme de fidélité et de traiter ses réclamations.

Les informations collectées en lien avec la réservation du Client sont en effet destinées à OE Management Company et à ses entités, partenaires et prestataires de services (notamment ses prestataires de services de paiement en ligne) afin de leur permettre d'effectuer la réservation ou de prendre des mesures précontractuelles. Sous réserve que les garanties requises par la réglementation applicable aient été mises en place, les données du Client peuvent être transférées d'Europe vers des pays qui n'offrent pas, du point de vue de l'Union européenne, un niveau équivalent de protection des données.

Afin de sécuriser les opérations de paiement, OE Management Company met notamment en œuvre un traitement de données à caractère personnel destiné à déterminer le niveau de risque de fraude associé à chaque opération. OE Management Company peut dès lors faire appel aux services du prestataire de services de prévention des risques du groupe Accor pour affiner son analyse. En fonction des résultats des analyses effectuées, le groupe Accor peut prendre des mesures de sécurité, notamment en demandant au Client d'utiliser un autre mode de réservation ou un autre moyen de paiement. Ces mesures ont pour effet de suspendre l'exécution de la réservation ou, si le résultat de l'analyse ne garantit pas la sécurité de la commande, de l'annuler. En cas d'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînant un défaut de paiement, le Client peut être inscrit dans le fichier des incidents d'OE Management Company, ce qui peut conduire cette dernière à bloquer ses paiements ultérieurs ou à effectuer des contrôles supplémentaires.

Le Client peut à tout moment exercer les droits prévus par le Règlement général sur la protection des données. Toutes les informations nécessaires à cette fin peuvent être retrouvées dans la « *Charte de protection des données personnelles du client* ». (<https://all.accor.com/security-certificate/index.en.shtml>)

- 12.2 Traitement des données par OE Management Company et par les hôtels et trains d'accueil exploités sous les marques Orient Express (en particulier ARSENALE EXPRESS) qui agissent en qualité de responsables conjoints du traitement

Conformément à l'article 7 de la « *Charte de protection des données personnelles du client* », OE Management Company et les hôtels et trains d'accueil exploités sous les marques Orient Express ou sous licence (notamment ARSENALE EXPRESS) partagent les données du Client relatives à ses séjours, à ses préférences, à sa satisfaction et, le cas échéant, à son adhésion au programme de fidélité. Ces données sont utilisées pour améliorer la qualité du service et l'expérience du Client dans chacun de ces hôtels et trains d'accueil. Dans ce contexte, les données du Client sont traitées conjointement par OE Management Company et ces hôtels et trains d'accueil. Afin de permettre la poursuite de cet intérêt légitime tout en garantissant les droits et libertés du Client, un accord spécifique de responsabilité conjointe du traitement décrit les obligations et responsabilités d'OE Management Company et de ces hôtels et trains d'accueil.

Le Client peut, à tout moment, s'opposer au partage de ces données entre les hôtels et trains d'accueil et OE Management Company en contactant le service dédié à la protection des données à caractère personnel, dont les coordonnées figurent dans la clause « Vos droits » de la « *Charte de protection des données personnelles du client* ». Le Client peut également demander un résumé des points clés de cet accord de responsabilité conjointe du traitement.

• _____ 12.3 Traitement des données par ARSENALE EXPRESS

OE Management Company agit en tant que distributeur des voyages « La Dolce Vita Orient Express » au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS et par conséquent, le Client est également informé que les données collectées dans le cadre de sa réservation seront transmises à ARSENALE EXPRESS S.p.A., la société qui organise et fournit les voyages « La Dolce Vita Orient Express ». ARSENALE EXPRESS traitera ces données en qualité de responsable du traitement indépendant afin de fournir aux Clients la meilleure expérience de Voyage possible.

Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), ARSENALE EXPRESS met à la disposition du Client les informations concernant le traitement de ses données à caractère personnel dans le cadre du Voyage par le biais du lien suivant : www.arsenalexpress.com/booking_privacy_policy_EN.pdf

13. **DISPOSITIONS DIVERSES**

La saisie dans une banque de données et l'acceptation du présent Contrat de transport ainsi que des Conditions générales de vente forment entre les parties un contrat électronique qui atteste de la réservation du Voyage et du fait que les montants dus pour l'exécution de la réservation sont exigibles.

Si une ou plusieurs clauses des CGT sont considérées ou déclarées non valides en application d'une loi ou d'un règlement ou encore à la suite d'une décision rendue en dernier ressort par une juridiction compétente, leurs autres clauses resteront pleinement valides et applicables.

La langue officielle est l'anglais. Si les CGT sont traduites dans une langue étrangère, alors, en cas de litige, de procès, de difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions générales et, de manière plus générale, pour tout ce qui concerne la relation entre les parties, la version anglaise prévaudra sur toute autre traduction.

Le Passager reconnaît et convient qu'ARSENALE EXPRESS est autorisée à céder les présentes CGT et tous les droits et obligations qui en découlent à des tiers sans son accord écrit préalable.

14. **DROIT APPLICABLE**

Le Contrat de transport est régi par le droit français.

* * *
_ _ _

PARTICULIERS (Réservation pour moins de 12 passagers payants)	Paiement	Indemnisation pour annulation	Modification
À la date de la confirmation, plus de 120 jours avant le départ	25 % (dépôt de garantie)	25 % jusqu'à 121 jours avant le départ	<p>Changement de dates : une modification gratuite puis 200 € par modification</p> <p>Cession soumise aux frais réels de cession</p> <p>Tout changement d'itinéraire est considéré comme une annulation</p>
120 jours avant le départ	100 % (dépôt de garantie + solde)	50 % entre 120 jours et 31 jours	<p>Tout changement de dates ou d'itinéraire est considéré comme une annulation</p> <p>Cession soumise aux frais réels de cession</p>
30 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 30 jours avant le départ	<p>Tout changement de dates ou d'itinéraire est considéré comme une annulation</p> <p>Cession non autorisée</p>
<p>OE MANAGEMENT COMPANY mettra tous les moyens en œuvre pour répondre favorablement à toute demande de modification du Voyage, en particulier de la date ou de l'itinéraire, formulée par le client, mais se réserve le droit de ne pas y donner suite.</p> <p>Toute augmentation de prix éventuelle sera facturée ; pas de remboursement de la différence de prix négative.</p>			

GROUPES (Réservation pour 12 passagers payants ou plus)	Paiement	Indemnisation pour annulation	Modification
À la date de la confirmation, plus de 120 jours avant le départ	25 % (dépôt de garantie)	25 % jusqu'à 121 jours avant le départ	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée Cession soumise aux frais réels de cession
120 jours avant le départ	100 % (dépôt de garantie + solde)	50 % entre 120 jours et 61 jours	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée Cession soumise aux frais réels de cession
60 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 60 jours avant le départ	Nombre définitif de passagers à indiquer Cession soumise aux frais réels de cession
30 jours avant le départ	N/A	N/A	Noms des passagers à communiquer Cession non autorisée

RÉSERVATION DU TRAIN COMPLET	Paiement	Indemnisation pour annulation	Modification
À la date de la confirmation, plus de 180 jours avant le départ	25 % (dépôt de garantie)	25 % jusqu'à 181 jours avant le départ	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée Cession soumise aux frais réels de cession
180 jours avant le départ	50 % (dépôt de garantie + versement supplémentaire)	50 % de 180 à 121 jours avant le départ	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée

			Cession soumise aux frais réels de cession
120 jours avant le départ	100 % (dépôt de garantie + versement supplémentaire + solde)	100 % à partir de 120 jours avant le départ	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée Cession soumise aux frais réels de cession
30 jours avant le départ	N/A	N/A	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée Cession non autorisée