

Version du [10/04/2024] :

Conditions générales de vente de « LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS » applicables à toutes les réservations effectuées à compter de ce jour et jusqu'à nouvel ordre.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES VOYAGES D'AFFAIRES

### La Dolce Vita Orient Express

O.E. MANAGEMENT COMPANY est une société par actions simplifiée de droit français immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 981 136 450, dont le siège social est sis 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 40\_981\_136\_450\_(ci-après « **OE Management Company** »).

OE Management Company est immatriculée au registre des agents de voyages et de séjours « ATOUT FRANCE » sous le numéro IM09224007. Elle a pour garant WHITE ROCK INSURANCE (Europe) PCC Limited - Vision Exchange Building - Triq it-Territorjals, Zone 1, Central Business District - Birkirkara CBD1070 - MALTE. Elle a pour assureur CHUBB, sis 31 place des Corolles, 92400 Courbevoie, France.

OE Management Company publie et exploite le site Web [www.orient-express.com/la-dolce-vita/](http://www.orient-express.com/la-dolce-vita/) (ci-après le **Site Web**) (contact : [contact@orient-express.com](mailto:contact@orient-express.com) ; téléphone : (+33) 187212940). Le Site Web permet, entre autres, la réservation et l'achat de voyages « La Dolce Vita Orient Express » proposés par ARSENALE EXPRESS conformément aux Conditions générales de transport, qui peuvent être consultées sur le Site Web et qui constituent la partie contractuelle principale du Voyage (tel qu'il est défini ci-dessous).

#### • 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.
  - **Accor** : société anonyme, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 602 036 444, dont le siège social est sis 82 Rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France.
  - **ARSENALE EXPRESS** : l'organisateur et le fournisseur des voyages « La Dolce Vita Orient Express », propriétaire du Train (tel qu'il est défini ci-dessous) et, par conséquent, responsable de l'exécution du Voyage (tel qu'il est défini ci-dessous). Adresse, numéro de téléphone et adresse électronique
  - **Client(s)** : la/les société(s) qui effectue(nt) la réservation et stipule(nt) le Contrat en son/leur nom et au nom des Participants, à des fins liées à son/leur activité commerciale, artisanale ou professionnelle..
  - **Contrat** : le contrat et la relation contractuelle régis par les Conditions générales.
  - **Contrat de transport** : le contrat et la relation contractuelle régis par les Conditions générales de transport.
  - **Contrats de voyage** : les contrats relatifs au Voyage, y compris les informations relatives aux horaires du Voyage (tel que défini ci-dessous), les informations spécifiques relatives à la

réservation, les Conditions générales et, le cas échéant, les Conditions particulières et/ou toute autre modalité particulière.

- **Conditions générales** : les présentes Conditions générales de vente et les Conditions générales de transport.
- CGT ou Conditions générales de transport : conditions générales de transport accessibles via le lien suivant : [Conditions générales de transport - La Dolce Vita Orient Express. HYPERLINK "https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-carriage/" \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-carriage/).
- **CGV ou Conditions Générales de Vente** : les présentes conditions générales de vente pour les voyages d'affaires.
- **Participant(s)** : personnes physiques voyageant ensemble et au nom desquelles le Client effectue la réservation.
- **Conditions particulières** : les conditions qui régissent les offres spéciales de durée limitée qui peuvent être proposées au Client.
- Train : le train « La Dolce Vita Orient Express ».
- Voyage(s) ou Voyage(s) La Dolce Vita : les voyages ferroviaires de luxe avec hébergement à bord de « La Dolce Vita Orient Express ».
- **Site Web** : le site Web <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/>.
- 

- **PRÉAMBULE**

Les présentes Conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de définir les modalités de réservation et d'achat du/des Voyage(s) par le(s) Client(s) sur le Site Web administré par OE Management Company en leur nom et pour le compte des Participants. Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à la réservation et à l'achat de Voyage(s) par des personnes morales qui agissent à des fins liées à leur activité commerciale, artisanale ou professionnelle.

- La signature des Contrats de voyage implique l'acceptation des CGV par le Client (version en vigueur à la réservation). Le Voyage consistant en un transport en train avec hébergement, les CGT, qui peuvent être consultées en cliquant sur le lien [Conditions générales de transport - La Dolce Vita Orient Express. HYPERLINK "https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-carriage/" \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-carriage/), forment l'essentiel des Contrats de voyage. La signature des Contrats de voyage par le Client implique l'acceptation des CGT par les Participants.

Le Client est donc invité à lire attentivement les Conditions générales, dont l'acceptation préalable est obligatoire pour la signature du Contrat. Il est conseillé aux Clients d'enregistrer et d'imprimer les Conditions générales en utilisant les fonctions standard de leur navigateur et de leur ordinateur. Les Clients sont invités à communiquer les CGT aux Participants.

OE Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site Web. OE Management Company se réserve le droit de modifier les Conditions générales. Si tel est le cas, la nouvelle version des Conditions générales sera publiée sur le Site Web et la date de son entrée en vigueur indiquée. Il est conseillé aux Clients de consulter régulièrement les Conditions générales pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de

cause, le Client n'est lié que par la version des Conditions générales en vigueur à la date de réservation du Voyage.

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent aux services qui y sont mentionnés même si ceux-ci sont vendus dans le cadre d'une réservation du train complet ou à des groupes de plus de onze (11) passagers payants, sous réserve dans ce cas des particularités éventuellement spécifiées.

OE Management Company peut proposer des offres spéciales d'une durée limitée qui sont soumises à des Conditions particulières. En cas de conflit entre les Conditions générales et les Conditions particulières, ces dernières font foi.

- **INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

- Le Client est informé que la relation contractuelle créée par le Voyage le lie directement à ARSENALE EXPRESS, avec pour conséquence que, exception faite des obligations découlant des présentes CGV, OE Management Company n'est pas partie contractante au Voyage. Dans ce cadre et en ce qui concerne la TVA européenne, il est précisé qu'OE Management Company agit sur le plan fiscal en tant qu'intermédiaire transparent, ce qui signifie qu'elle agit vis-à-vis des clients au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS.
- OE Management Company fournira au Client le service de réservation et d'assistance régi par le présent contrat. Le prix de ce service est inclus dans le prix du Voyage en tant que service accessoire du service de transport principal.
- Le Client convient que, tout au long de la procédure de réservation, il a pour seul interlocuteur OE Management Company, et que, pendant le voyage, il aura pour interlocuteur ARSENALE EXPRESS.

- **SERVICES**

- Le Voyage

- Le Voyage (en tant que service de transport global et unique d'un point de vue fiscal) - fourni par ARSENALE EXPRESS - comprend les services suivants :
- le service de transport ferroviaire à bord du Train entre les destinations proposées sur le Site Web comme il est indiqué - avec l'heure de départ et le prix correspondants - dans les informations de réservation que le Client reçoit par courriel ;
- 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.

- Les services de restauration et d'hébergement qui sont fournis dans le cadre du transport ferroviaire de passagers ne peuvent être achetés séparément du service de transport principal régi par les CGT, qui constitue en fait le service principal du Voyage. Par conséquent, en ce qui

concerne la TVA italienne, tous ces services indivisibles ne doivent pas être considérés comme des services distincts à part entière parce qu'ils sont strictement secondaires et accessoires au service de transport vendu au Client conformément à la lettre circulaire n° 37/E/2011.

- 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 Client, sauf si celui-ci choisit 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 frais d'organisation que le Voyage nécessite, la totalité du prix du Voyage sera conservée, sans possibilité pour le Client 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 Web. 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 Client est informé qu'il n'est pas possible d'acheter la pension et/ou l'hébergement séparément, c'est-à-dire sans le service de transport principal.
- Le Voyage s'entend « par personne ». Le Participant partage la cabine avec un autre Participant inscrit dans le même Contrat et/ou sous le même numéro de réservation. Un Participant inscrit individuellement dans le Contrat 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, heure d'enregistrement, conditions tarifaires pour les membres, etc.) sont indiqués au cours de la procédure de réservation décrite dans les articles ci-dessous.
- Le Client peut faire part à OE Management Company de toute demande particulière ou de tout besoin particulier concernant le séjour d'un Participant, au moins une semaine avant le départ. La demande sera examinée au cas par cas et subordonnée à la confirmation d'acceptation écrite d'OE Management Company, en fonction de ses possibilités.
- Le Client est prié d'informer OE Management Company (au moins 30 jours avant le départ) de tout régime alimentaire particulier d'un ou plusieurs Participants afin qu'il puisse en être tenu compte dans la mesure du possible pendant le Voyage. Le Client est informé qu'en raison des contraintes liées au Voyage, il ne sera pas toujours possible de proposer un repas différent aux Participants concernés. Toutefois, il sera informé de tout repas qui devrait être évité.
- Services spécifiques et supplémentaires
- À la demande du Client, des services spécifiques aux événements d'entreprise peuvent également être inclus dans les services offerts au Client et aux Participants, et peuvent être demandés jusqu'à la date du départ. Ils feront l'objet d'un devis et seront fonction de la disponibilité de ces services. Ces services feront l'objet d'un accord indépendant.
- Tout service futur acheté au cours du Voyage et non inclus dans le prix de ce dernier fait l'objet d'un contrat indépendant, distinct de tout Voyage vendu à un prix forfaitaire. Ces services supplémentaires ne sont donc pas soumis aux dispositions réglementaires applicables au Voyage. Il peut s'agir d'une visite, d'une activité culturelle ou sportive, d'un rendez-vous médical ou paramédical ou de tout autre service ne faisant pas partie du Voyage.

•

• **PROCÉDURE DE RÉSERVATION**

- Le Client réserve le Voyage en utilisant les services de réservation proposés par OE Management Company aux conditions ci-après.

• Par téléphone

La procédure de réservation par téléphone consiste en les étapes suivantes :

Étape 1 : Le Client doit appeler le centre d'appel géré par OE Management Company pendant les jours et heures d'ouverture. Le numéro de téléphone du centre d'appel est le suivant : IT : +39281480333 / UK : +442030244949 / US : +1833 661 30 80 / FR : +33187212940

Étape 2 : Le Client indique à OE Management Company les critères du Voyage : destination, dates et nombre de passagers. Sur la base de ces critères, OE Management Company communique au Client les Voyages disponibles à la réservation.

Étape 3 : Si le Client décide de réserver un Voyage, OE Management Company lui confirme le détail et les caractéristiques du Voyage :

\* villes de départ et de destination ;

\* durée du Voyage ;

\* caractéristiques de l'hébergement, notamment le type de cabine et le nombre de passagers ;

\* options proposées ;

\* prix total de la réservation, taxes applicables incluses.

Étape 4 : Le Client communique à OE Management Company ses coordonnées afin de finaliser la réservation, y compris les noms des Participants.

Étape 5 : Le Client doit procéder au paiement conformément à l'article 11. Le Client peut :

(i) communiquer ses données de paiement en indiquant directement à OE Management Company le numéro de la carte bancaire, ainsi que sa date d'expiration et le cryptogramme visuel ; ou

(ii) demander à recevoir par courriel un lien vers une plateforme de paiement en ligne dédiée lors de la finalisation de la réservation du Voyage.

Étape 6 : En procédant au paiement, le Client confirme :

(i) la réservation du Voyage tel qu'il est indiqué par OE Management Company à l'étape 3 ;

(ii) qu'il accepte les Conditions générales.

- Étape 7 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes demandées conformément à l'article 11, le Client reçoit par courriel une

confirmation de réservation du Voyage dans laquelle sont rappelées toutes les informations relatives à la réservation et qui vaut signature du Contrat, y compris du Contrat de transport, entre le Client et ARSENALE EXPRESS.

- **PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP ET À MOBILITÉ RÉDUITE**

- Afin de garantir un niveau de service digne d'une expérience luxueuse et exclusive en train telle que le Voyage, le Client signale à la réservation à OE Management Company, qui en informe ensuite ARSENALE EXPRESS, tout état de santé des Participants qui est 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 encore tout handicap ou problème de mobilité réduite/déficience sensorielle en raison duquel les Participants concernés ne seraient pas en capacité d'effectuer un transport en train et/ou le Voyage. Le Client doit fournir des informations complètes sur les Participants concernés.
- Dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la finalisation de la réservation, le Client qui a signalé l'une des situations mentionnées ci-dessus sera contacté par ARSENALE EXPRESS, 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 indiqués. Nonobstant ce qui précède, si le handicap du Participant 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 Client ne peut effectuer sa réservation que s'il réserve en même temps pour le Participant 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.

- **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 (2) 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.

- **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 Clients.

## • DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

### • Liste des Participants

Le Client communique à OE Management Company la liste des Participants au moins trente (30) jours avant la date du Voyage, y compris les informations suivantes pour chaque Participant : nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, nationalité.

### • Documents de voyage

Le Client recevra par courriel un récapitulatif de son Voyage et les CGT 21 jours avant la date du départ. Ce courriel servira au Participant de document de voyage.

À son arrivée à la gare, le Participant doit être muni de ce document de voyage, c'est-à-dire du document de voyage électronique soit sous forme numérique, soit sous forme imprimée.

Le Participant sera admis dans le Train à la double condition qu'il soit en possession de ce billet et qu'il figure sur la liste fournie par le Client.

### • Formalités administratives et sanitaires

Il appartient au Client et aux Participants d'effectuer et de respecter les formalités de police, douanières et sanitaires exigées pour le Voyage, y compris en ce qui concerne leur passeport, leur carte nationale d'identité, leur permis de séjour, l'autorisation parentale, leur visa, leur certificat médical et leur carnet de vaccination (ci-après les « **Formalités** »). Il incombe donc au Client de s'informer de ces Formalités et de consulter les interdictions de voyager, les alertes, les annonces et les conseils publiés par les États concernés avant de réserver un voyage vers des destinations internationales. De même, le Client doit s'informer des mesures sanitaires, et notamment des vaccins, nécessaires pour le voyage dans les pays de départ, de destination ou d'escale. L'accomplissement des Formalités et les frais qui en résultent sont à la charge du Client et/ou des Participants.

Pour de plus amples informations sur les exigences en matière de passeport, les ressortissants français sont invités à consulter l'adresse suivante : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques>.

Pour de plus amples informations sur les exigences en matière de passeport, les ressortissants italiens sont invités à consulter l'adresse suivante : [https://www.esteri.it/it/servizi-consolari-e-visti/ingressosoggiornoinitalia/passaporti\\_documenti/](https://www.esteri.it/it/servizi-consolari-e-visti/ingressosoggiornoinitalia/passaporti_documenti/).

Des informations sur la situation dans les différents pays et le niveau de risque associé aux voyages vers certaines destinations internationales sont disponibles à l'adresse suivante :

Conseils aux clients pays par pays (site de France Diplomatie). [Conseils aux Voyageurs - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](#) ou :

Viaggiare Sicuri (site Web de la diplomatie italienne) ;

Conseils aux voyageurs - Ministère italien des Affaires étrangères.

Une autorisation de sortie du territoire est requise pour les mineurs résidant dans certains pays (par exemple en France) et non accompagnés d'un parent ou de leur tuteur. La législation en

vigueur peut imposer des conditions spécifiques en fonction de la situation matrimoniale des parents. Lors de l'embarquement, le mineur présente, outre une pièce d'identité en cours de validité, l'original du formulaire d'autorisation de sortie du territoire dûment rempli et signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale (à télécharger sur <http://www.service-public.fr>) ainsi qu'une photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité du parent qui a signé l'autorisation.

Les ressortissants étrangers doivent se renseigner avant de réserver auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine ainsi que des pays de départ, de destination ou d'escale sur les conditions de séjour et de transit dans ces pays et des formalités et documents nécessaires pour le Voyage.

ARSENALE EXPRESS peut refuser l'embarquement et résilier les Contrats de voyage de toute personne qui ne peut pas présenter les documents requis pour le Voyage et le passage des frontières.

Le client est seul responsable de la communication de ces informations aux Participants et de leur respect des formalités mentionnées ci-dessus. La responsabilité d'OE Management Company et d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée dans le cas où le Participant serait dans l'impossibilité d'effectuer tout ou partie du Voyage en raison du non-respect des Formalités. Le prix payé n'est en aucun cas remboursé.

- **CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION**

Dans les cas d'annulation ou de modification mentionnés ci-dessous et résumés dans les tableaux des annexes 1 et 2 des présentes CGV, qui font toutes deux partie intégrante de la présente clause, ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de demander, et/ou de ne pas rembourser les montants suivants à titre de compensation forfaitaire (c'est-à-dire d'indemnisation).

- Annulation par le Client

Les conditions d'annulation par le Client sont différentes selon qu'il s'agit d'une réservation individuelle, d'une réservation de groupe ou d'une réservation du train complet, chacun de ces types de réservation étant défini ci-après et résumé dans les tableaux de l'annexe 1 des présentes CGV. L'annexe 1 fait partie intégrante de la présente clause.

L'annulation de toute expérience non incluse dans le Voyage est régie par les conditions indiquées par le fournisseur concerné.

Le Client a le droit d'annuler les Contrats de voyage avant le début du Voyage sans verser d'indemnisation s'il se présente, à destination ou dans les environs immédiats de la destination, des circonstances exceptionnelles et inévitables qui ont un impact important sur l'exécution des contrats de voyage ou sur le transport des passagers vers la destination (comme par exemple un ouragan, un tremblement de terre, un attentat, une guerre ; par souci de clarté, le Client est informé que ces circonstances ne s'étendent pas au cas où il serait visé par des sanctions nationales ou internationales). Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des sommes payées, mais il ne peut prétendre à aucune indemnisation supplémentaire.

Le cas échéant, la différence entre les sommes payées par le Client et l'indemnisation est remboursée dans les quinze (15) jours suivant l'annulation par le Client.

L'indemnisation versée par la compagnie d'assurance ne peut donner lieu à aucun remboursement ni annulation.

ARSENAL EXPRESS se réserve le droit d'apprécier à son gré les cas d'annulation du Voyage par le Client sans appliquer l'indemnisation prévue dans les présentes CGV en cas de cause exceptionnelle et urgente signalée par courriel par le Client à [reservations@orient-express.com]. Par souci de clarté, il est précisé que jamais une annulation due à la COVID-19 ne sera considérée comme un événement exceptionnellement grave et urgent.

#### 10.1.a. Annulation par des particuliers (moins de 12 Participants)

Le Client a le droit d'annuler les Contrats de voyage à tout moment avant le début du Voyage, mais il est alors tenu de payer une indemnisation taxes comprises (ex. : TVA) égale à :

- Vingt-cinq pour cent (25 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation cent vingt-et-un (121) jours ou plus avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation entre cent vingt (120) et trente-et-un (31) jours avant la date de départ ;
- Cent pour cent (100 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation dans les trente (30) jours précédant la date de départ.

#### 10.1.b. Annulation par des groupes (12 Participants ou plus)

Les Clients ont le droit d'annuler les Contrats de voyage à tout moment avant le début du Voyage, mais ils sont alors tenus de payer une indemnisation taxes comprises (ex. : TVA) égale à :

- Vingt-cinq pour cent (25 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation cent vingt-et-un (121) jours ou plus avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation entre cent vingt (120) et soixante-et-un (61) jours avant la date de départ ;
- Cent pour cent (100 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation dans les soixante (60) jours avant la date de départ.

#### 10.1.c. Annulation en cas de réservation du train complet

Les Clients ont le droit d'annuler les Contrats de voyage à tout moment avant le début du Voyage, mais ils sont alors tenus de payer une indemnisation taxes comprises (ex. : TVA) égale à :

- Vingt-cinq pour cent (25 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation cent quatre-vingt-un (181) jours ou plus avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation entre cent quatre-vingts (180) et cent vingt-et-un (121) jours avant la date de départ ;
- Cent pour cent (100 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation dans les cent vingt (120) jours avant la date de départ.

• Annulation par ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS peut annuler les Contrats de voyage et rembourser au Client la totalité des sommes payées dans les cas suivants :

(i) Le taux d'occupation du Train n'est pas suffisant pour garantir le caractère luxueux et exclusif du Voyage, ou le Voyage ne peut être effectué pour des raisons imputables à ARSENALE EXPRESS. Dans ces cas, outre le remboursement des sommes versées, le Client aura droit à un bon d'achat conformément aux dispositions de l'annexe 2 ;

(ii) ARSENALE EXPRESS est empêchée d'exécuter les Contrats de voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'annulation du Voyage doit être signalée dans les meilleurs délais avant le début du Voyage.

- Il peut s'avérer possible de proposer au Client un report ou une modification du Voyage en lieu et place de l'annulation et du remboursement (plus un bon d'achat, le cas échéant) par tout moyen écrit permettant un accusé de réception (courrier recommandé, télécopie, courriel, etc.). L'article 10.4 est alors applicable.
- La décision sera communiquée par OE Management Company.

• Modification par le Client

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.

Les conditions de modification par le Client concernant les réservations individuelles, les groupes ou les réservations du train complet sont définies ci-après et résumées dans les tableaux de l'annexe 1 des présentes CGV. L'annexe 1 fait partie intégrante de la présente clause.

Le choix d'une catégorie de cabine supérieure est toujours autorisé sans pénalité. Tout supplément dû à la suite d'une demande de surclassement est facturé au Client.

Aucun déclasserement n'est autorisé et aucune réduction du prix du Voyage fondée sur une demande de déclasserement ne peut être consentie et/ou remboursée.

La modification d'une expérience non incluse dans le Voyage est régie par les conditions communiquées par le fournisseur concerné.

10.3.a. Modification par des particuliers (moins de 12 Participants)

En tout état de cause, l'indemnisation hors taxes (ex. : TVA) ci-dessous s'applique aux modifications liées à un changement de dates :

- Une (1) modification du Voyage gratuite puis deux cents euros (200 €) par modification pour toute modification effectuée cent vingt-et-un (121) jours ou plus avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix du Voyage en cas de modification entre cent vingt (120) et trente-et-un (31) jours avant la date de départ ;
- Cent pour cent (100 %) du prix du Voyage en cas de modification dans les trente (30) jours précédant la date de départ.

En tout état de cause, l'indemnisation hors taxes (ex. : TVA) ci-dessous s'applique aux modifications liées à un changement d'itinéraire :

- Vingt-cinq pour cent (25 %) du Voyage en cas de modification effectuée cent vingt-et-un (121) jours ou plus avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix du Voyage en cas de modification entre cent vingt (120) et trente-et-un (31) jours avant la date de départ ;
- Cent pour cent (100 %) du prix du Voyage en cas de modification dans les trente (30) jours précédant la date de départ.

#### 10.3.b. Modification par des groupes (12 Participants ou plus)

Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée.

OE Management Company doit être informée du nombre définitif de Participants au plus tard soixante (60) jours avant le départ et des noms définitifs des Participants au plus tard trente-et-un (31) jours avant le départ. Une réduction de 10 % maximum du nombre de Participants est possible gratuitement jusqu'à soixante (60) jours avant le départ.

#### 10.3.c. Modification en cas de réservation du train complet

Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est prévue.

Les noms des Participants doivent être communiqués à OE Management Company au plus tard trente-et-un (31) jours avant le départ.

#### • Modification du Voyage

- Le Client est informé qu'ARSENAL EXPRESS se réserve le droit de modifier des éléments non essentiels du Voyage pour répondre à certaines exigences et contraintes liées à la nature du Voyage et au transport ferroviaire sans que sa responsabilité envers le Client soit engagée. Les heures de départ et d'arrivée ainsi que les escales peuvent notamment être annulées ou modifiées. Les menus à bord peuvent être modifiés en fonction des disponibilités, de même que les excursions.
- En cas de modification substantielle du Voyage (hors modification non substantielle du prix conformément à l'article 11.2.), le Client en est informé dans les meilleurs délais avant la date de départ par tout moyen constituant un support durable permettant d'accuser réception dans les meilleurs délais (ex : courriel, télécopie, etc.). Il peut alors :
  - annuler les Contrats de voyage et obtenir le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation desdits Contrats de voyage ; ou
  - accepter la modification du Voyage. Un avenant aux Contrats de voyage est alors envoyé au Client, qui est réputé l'avoir accepté à l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de sa réception.

- L'annulation ou l'acceptation de la modification est notifiée par le Client par tout moyen écrit permettant d'accuser réception (courrier recommandé, télécopie, courriel, etc.) dans un délai de sept (7) jours à compter de la notification de la modification substantielle du Voyage. À défaut, un rappel est adressé au Client, qui dispose alors d'un délai supplémentaire de vingt-quatre (24) heures pour prendre sa décision. En l'absence de réponse dans ce délai, la modification en question est réputée rejetée et le Contrat est considéré annulé par le Client et donc résilié.

- Cession/changement de nom

Tant que le présent Contrat n'a pas été exécuté, même partiellement, par ARSENALE EXPRESS, le Client peut céder ses Contrats de voyage à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions (y compris les conditions particulières visées à l'article 6) que lui pour effectuer le voyage.

Le Client est tenu de communiquer sa décision à l'adresse électronique suivante [reservations@orient-express.com] ou par tout autre moyen permettant d'obtenir un accusé de réception au plus tard trente (30) jours avant le début du Voyage. Le cédant joindra à son message une déclaration confirmant (i) que la cession a été effectuée à un prix (le cas échéant) ne dépassant pas le prix d'origine payé par le Client d'origine, et (ii) que le cessionnaire a expressément accepté les Conditions générales, étant en tout état de cause entendu que, si cette déclaration n'est pas fournie par le cédant dans les deux (2) jours précédant le début du Voyage ou que, nonobstant la fourniture de cette déclaration, la cession a effectivement été effectuée à un prix supérieur au prix d'origine payé par le Client d'origine, ARSENALE EXPRESS aura le droit de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sur simple avis écrit et de conserver tous les montants payés par le cédant et le cessionnaire.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement redevables du paiement du solde du prix ainsi que de tous les frais supplémentaires, indemnisations ou autres dépenses engagés du fait de la cession.

Le Client est informé, dès réception de sa demande de cession des Contrats de voyage, du coût réel de cette cession.

- Pas de droit de rétractation

À l'exception de la politique d'annulation prévue aux articles 10.1 et 10.4 ci-dessus, il est rappelé aux Clients que, conformément aux règles applicables en matière de protection des consommateurs, ils ne disposent d'aucun droit de rétractation de quelque nature que ce soit.

- **PRIX ET PAIEMENT**

- Prix

Le prix forfaitaire du Voyage est indiqué sur le Site Web. Les prix indiqués s'entendent par personne et doivent donc être multipliés par le nombre de personnes incluses dans les Contrats de voyage, et ce pour la date choisie.

À la confirmation de la réservation du Voyage, le prix est indiqué au Client en euros, taxes et autres frais et taxes locaux compris. Ce prix n'est valable que pendant la durée indiquée sur le Site Internet.

Sauf mention contraire sur le Site Internet, les options qui ne sont pas proposées lors de la réservation du Voyage ne sont pas incluses dans le prix et ne sont pas considérées comme faisant partie du Voyage. La TVA applicable le jour de la réservation est incluse dans les prix et toute modification du taux de TVA applicable sera automatiquement répercutée sur le prix indiqué à la date de facturation. Toute modification des taxes légales ou réglementaires ou mise en place de nouvelles taxes (ex. : TVA), de même que la publication d'interprétations par les autorités compétentes, sera automatiquement répercutée sur le prix indiqué à la date de facturation.

Le paiement est effectué selon l'échéancier décrit ci-dessous et résumé dans les tableaux de l'annexe 1 (qui fait partie intégrante de la présente clause) des présentes CGV :

- **Réservation individuelle (moins de 12 Participants) :**
  - vingt-cinq pour cent (25 %) du prix à titre de dépôt de garantie à la réservation ;
  - paiement intégral (solde) dans les cent vingt (120) jours précédant la date de départ.
  
- **Groupes (12 Participants ou plus) :**
  - vingt-cinq pour cent (25 %) du prix à titre de dépôt de garantie à la réservation ;
  - paiement intégral (solde) dans les cent vingt (120) jours avant la date de départ.
  
- **Réservation du train complet :**
  - vingt-cinq pour cent (25 %) du prix à titre de dépôt de garantie à la réservation ;
  - vingt-cinq pour cent (25 %) du prix à titre de versement supplémentaire dans les cent quatre-vingts (180) jours précédant la date de départ ;
  - paiement intégral (solde) dans les cent vingt (120) jours précédant la date de départ.
  
- Modification du prix
- Lors de la facturation, le prix est ferme, définitif et indiqué en euros. Toutefois, OE Management Company se réserve le droit de revoir le prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte de circonstances exceptionnelles qui se limitent aux cas suivants :
  - a) frais de transport, en particulier frais de carburant ;
  - b) frais et taxes liés aux services proposés ;
  - c) taux de change appliqués au voyage ou au séjour en question.
- Le prix fixé pour le Voyage ne peut être augmenté au cours des vingt (20) jours précédant la date de départ prévue.
- En tout état de cause, une augmentation de plus de huit pour cent (8 %) du prix indiqué dans les Contrats de voyage est considérée comme étant une augmentation substantielle.
- Le Client a le droit de demander une réduction de prix correspondant à une baisse des coûts visés aux points a), b) et c) ci-dessus qui surviendrait après la conclusion des Contrats de voyage et avant le début du Voyage.

#### • Paiement

Pour payer par virement bancaire, le Client doit préalablement prendre contact avec le centre d'appel géré par OE Management Company.

Lors de la réservation via le Centre d'Appel, le Client indique, lorsqu'il s'agit d'une carte bancaire, le numéro de la carte bancaire, sans espace entre les chiffres, ainsi que sa date d'expiration (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être en cours de validité au moment du séjour) et le cryptogramme visuel à OE Management Company ou peut demander à recevoir un lien vers la plateforme de paiement par courriel.

ARSENALE EXPRESS a choisi Stripe pour sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. Le paiement est effectué en faveur d'ARSENALE EXPRESS sur un compte bancaire à son nom.

La carte de paiement du Client est soumise à un contrôle de validité par ces partenaires et peut être rejetée pour plusieurs raisons : carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie, etc. En cas de problème, le Client doit contacter sa banque et OE Management Company pour confirmer sa réservation et son moyen de paiement.

Les moyens de paiement en ligne (cartes, portefeuilles, etc.) acceptés et mentionnés sur la page de paiement du Site Web sont les suivants : Visa et Mastercard, American Express, JCB, Diners, China UnionPay, Post Finance, ELO, Bancontact, Sofort, iDeal, Przelewy24, PayPal, Alipay, WeChat, ShareGroop, Banque Casino. Cette liste est susceptible d'être modifiée.

Le Client doit être en mesure de présenter tout élément et toute preuve d'identité nécessaires afin d'éviter les fraudes à la carte de crédit.

Le Client reçoit une facture sous forme électronique à l'adresse e-mail fournie à la réservation. S'il souhaite recevoir un exemplaire papier de sa facture, il doit en faire la demande expresse.

#### • Dépôt de garantie

Sauf accord exprès contraire, le Client doit verser, à la signature du bon de commande, un dépôt de garantie, qui est une garantie qu'il donne afin de garantir l'exécution de ses propres obligations aux termes des Contrats de voyage. Pour éviter toute ambiguïté, il est précisé que ce dépôt de garantie n'est pas un acompte (« *anticipo* ») sur le prix du Voyage dû aux termes du présent Contrat et ne sera pas traité comme tel.

Si, après un rappel officiel, le Client ne verse pas ce dépôt de garantie ou ne paie pas le prix du Voyage, OE Management Company a le droit d'annuler de plein droit les Contrats de voyage et, sauf disposition légale impérative contraire, de facturer l'indemnisation prévue à l'article 10.

Lorsqu'il paie le prix du Voyage, le Client peut compenser partiellement son obligation de payer ce prix par la créance résultant de son dépôt de garantie.

#### • Pré-mandat

À l'embarquement, il peut être adressé à la banque du Client une demande de mandat (ou « pré-mandat ») sur sa carte bancaire pour un montant forfaitaire destiné à couvrir les éventuelles consommations ou dépenses du Client pendant le Voyage. Ce montant est fixé à cinq cents euros (500 €) par personne. Le Client peut également opter pour la facturation du pré-mandat aux Participants. Dans ce cas, le personnel à bord demandera au Participant de communiquer les informations de sa carte bancaire lors de l'embarquement.

La demande de pré-mandat n'est pas une opération de débit immédiate. C'est une provision constituée en vue de paiements ultérieurs et autorisée par la banque du Client, qui réduit temporairement le plafond de la carte bancaire utilisée afin de garantir que des opérations de débit ultérieures seront possibles. Dans certains cas, toutefois, en fonction de la banque du Client, la demande de pré-mandat peut apparaître comme une opération de débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée. Une fois la demande de pré-mandat activée et confirmée par la banque, toute consommation ou dépense du Client à bord est due par le Client ou les Participants le jour du départ.

Il est à noter que, en fonction de la banque du titulaire de la carte, la prise en compte du déblocage du montant pré-autorisé (ou du remboursement) nécessite généralement un délai de vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures, mais peut prendre jusqu'à sept (7) jours ouvrés voire plus.

Pour activer une demande de pré-mandat, le Client est invité à fournir ses données de carte bancaire lors de la souscription d'une garantie de réservation.

Le Client est informé à l'avance des caractéristiques de la demande de pré-mandat. Les données relatives aux cartes bancaires ne sont stockées que par le prestataire de services de paiement d'OE Management Company, et ce dans le cadre d'une politique de sécurité stricte pour les données bancaires.

- **ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client est seul responsable du choix du Voyage (y compris des services afférents) sur le Site Web et de son adéquation à ses besoins, de sorte que la responsabilité d'ARSENAL EXPRESS et/ou d'OE Management Company ne saurait être engagée à cet égard.

Le Client est également seul responsable des informations communiquées lors de la création d'un compte et/ou de la réservation du Voyage. OE Management Company et/ou ARSENAL EXPRESS déclinent toute responsabilité concernant des informations inexactes ou frauduleuses communiquées par le Client. En outre, le Client assume l'entière responsabilité de l'utilisation de son compte et des réservations effectuées, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris de mineurs, à moins qu'il ne soit en mesure de prouver une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

À ce titre, le Client doit immédiatement signaler tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse électronique à notre service client, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 16.

Le Client s'engage, en son nom et au nom des Participants, à utiliser le Site Web, le Voyage et/ou le Train (y compris les services pertinents) qui y sont proposés dans le respect de la réglementation applicable et des Contrats de voyage. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des Contrats de voyage, celui-ci est responsable de tout dommage qu'il causerait à une partie quelle qu'elle soit, y compris, notamment, à des tiers. À ce titre, le Client s'engage à garantir OE Management Company et/ou ARSENAL EXPRESS contre tous dommages, frais ou indemnités associés.

En finalisant la réservation d'un Voyage, le Client s'engage notamment à en payer le prix.

En effet :

- Toute réservation ou tout paiement irrégulier, non effectif, incomplet ou frauduleux pour une raison imputable au Client entraîne l'annulation du Voyage, sans préjudice de toute action qu'OE Management Company pourrait engager à son encontre ;
- Le Client est tenu de se conformer aux horaires spécifiés dans le Contrat et de veiller à ce que les Participants soient informés de ces horaires et les respectent. De plus, si un Participant ou plus ne se présente pas au départ du Train, le Voyage peut être proposé à un autre client sans qu'un quelconque remboursement soit effectué ou qu'un quelconque crédit soit établi par OE Management Company ;
- Les Participants se conforment aux instructions et aux règles, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, qu'elles soient affichées ou communiquées directement par le personnel. Le non-respect de ces règles et instructions par les Participants entraînera l'interdiction pour le Client de participer aux activités ou de bénéficier des services concernés. Si, du fait du non-respect de ces règles, la poursuite du Voyage devient impossible, les Participants peuvent se voir signifier la fin du Voyage, ce qui entraîne leur débarquement sans qu'ils ne puissent prétendre à un quelconque remboursement des prestations non consommées ;
- Les Participants s'engagent également à porter une tenue vestimentaire adaptée au Voyage, comme il est indiqué sur le Site Web (rubrique FAQ), à se comporter de manière appropriée, à ne pas perturber le Voyage des autres Clients et à ne pas causer de dommages à OE Management Company, à ARSENALE EXPRESS, à leur personnel ou à leurs mandataires ou encore aux marques ORIENT EXPRESS et/ou LA DOLCE VITA.

Le Client s'engage également, au nom des Participants, à ce que les ressources informatiques mises à disposition par OE Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS (notamment le réseau Wi-Fi) ne fassent l'objet d'aucune utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin (tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo) sans l'autorisation des détenteurs des droits dès lors que l'autorisation de ces derniers est requise. Le Client, comme le Participant, est également tenu de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès Internet du Train, y compris les règles d'utilisation des mesures de sécurité mises en œuvre pour empêcher l'utilisation illicite des ressources informatiques, et de s'interdire tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces mesures.

Le Client, comme le Participant, est responsable de tous les dommages, matériels ou non, causés par lui au cours du Voyage, et tous les frais découlant de ces dommages et/ou du non-respect des règles mentionnées ci-dessus sont à sa charge. OE Management Company se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure qu'elle estime appropriée à l'encontre du Client ou des Participants.

## • RESPONSABILITÉ

### • Régime de responsabilité

- La responsabilité d'OE Management Company, comme celle d'ARSENALE EXPRESS, peut être engagée dans les limites fixées par les CGT [La Dolce Vita Orient Express. HYPERLINK "https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-carriage/" \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/general-terms-and-conditions-of-carriage/).

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

- Non-conformité

Le Client est invité à informer OE Management Company, dans les plus brefs délais compte tenu des circonstances, de toute non-conformité constatée au cours de l'exécution du Voyage afin qu'il y soit remédié dès que possible.

Si un élément du Voyage n'est pas exécuté conformément aux Contrats de voyage, il est remédié à cette 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 Client peut demander une remise et, en cas de dommage distinct, des dommages-intérêts en application de la loi en vigueur.

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

- Limitation de la responsabilité

Sans préjudice des limitations de responsabilité prévues par les CGT et pour des questions autres que celles prévues dans les présentes conditions, la responsabilité d'OE Management Company et/ou d'ARSENALE EXPRESS est limitée à trois fois le prix total du Voyage. Toute somme perçue par le Client, notamment à titre de remboursement, est déduite des autres sommes versées à titre d'indemnisation.

La responsabilité d'OE Management Company et/ou d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée en cas de dommages, préjudices ou dépenses qui ne pouvaient être prévus au moment de la réservation du Voyage (par exemple retards dus à des problèmes d'infrastructure ferroviaire et modifications/annulations de tout ou partie du Voyage qui en découlent, ou encore dommages résultant de retards à la fin du Voyage).

Ces limitations ne s'appliquent pas aux dommages corporels ou matériels causés intentionnellement ou par négligence grave et si elles ne sont pas inférieures à trois fois le prix total du Voyage.

- Responsabilité d'OE Management Company en ce qui concerne les services de réservation

OE Management Company s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir un accès au Site Web, au Centre d'appel et aux services de réservation proposés conformément aux présentes CGV, à agir avec diligence et compétence, et à mettre, dans des limites raisonnables, tous les moyens en œuvre pour remédier à tout dysfonctionnement qui serait porté à sa connaissance.

- **ASSURANCE**

- Il est conseillé au Client de souscrire une assurance couvrant les sommes versées ou dues au titre des Contrats de voyage en cas d'annulation à son initiative dans certains cas précisés par l'assureur.

- 

- **SANCTIONS INTERNATIONALES**

- Concernant les sanctions internationales prises par les États-Unis d'Amérique, l'Union européenne et/ou d'autres pays, OE Management Company se réserve le droit d'apprécier, à son gré, sur la base des informations reçues ou obtenues et de ses politiques internes, l'impact de ces sanctions sur les Contrats de voyage et, dans tous les cas, de demander ou non la modification de ces derniers, y compris le droit de les résilier ou de les suspendre. Le Client est informé qu'aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas.

- 

- **CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS**

Pour toute question relative à la bonne exécution d'un service réservé sur le Site Internet (ex. : demande d'informations complémentaires, modification ou annulation d'une réservation), le Client est prié de contacter directement le centre d'appel, dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous. Pour toute observation et/ou réclamation concernant la réservation d'un service sur le Site Internet (ex. : réclamation, inexécution ou exécution déficiente du service), le service client est à votre disposition :

- Par téléphone, IT : +39281480333 / UK : +442030244949 / US : +1833 661 30 80 / FR : +33187212940 Par courriel, aux adresses suivantes : [reservations@orient-express.com](mailto:reservations@orient-express.com) ou [groups@orient-express.com](mailto:groups@orient-express.com)
- par courrier, à l'adresse suivante : Centre de Contact Clients, OE Management Company, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - France.

Afin d'en faciliter le traitement, il est recommandé d'adresser par écrit à notre service client les réclamations concernant la non-exécution ou l'exécution déficiente du Voyage dans les huit (8) jours suivant la date d'exécution de ce dernier.

Le Client s'engage à rester courtois et à ne pas tenir de propos désobligeants à l'égard d'OE Management Company et/ou d'ARSENALE EXPRESS, des entités de leur groupe et de leurs salariés ou collaborateurs dans ses échanges avec le service client conformément aux règles de bon sens et de politesse. OE Management Company se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée à l'encontre de tout Client dont le comportement à l'égard d'OE Management Company, des entités de son groupe et de ses salariés ou collaborateurs serait préjudiciable ou répréhensible (notamment malveillant ou insultant).

- **DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CODE D'ÉTHIQUE**

Il incombe à chaque Client de fournir cet avis de confidentialité aux Participants et, le cas échéant, d'obtenir le consentement du Participant conformément à la réglementation applicable.

- 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 des données à caractère

personnel concernant les Participants 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 et aux Participants après la réservation ou en cliquant sur le lien suivant : [Informations juridiques - La Dolce Vita \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/fr/la-dolce-vita/la-dolce-vita-orient-express/la-dolce-vita-orient-express/la-dolce-vita-orient-express/informations-juridiques).

Le Client et le Participant sont informés, 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 Participant au programme de fidélité et de traiter ses réclamations ou celles du Client.

Lorsque le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel est nécessaire pour garantir la meilleure expérience de Voyage, le consentement spécifique du Participant est requis. Il incombe au Client de s'assurer que le Participant a spécifiquement consenti au traitement de ses données dans ces conditions et d'en conserver la preuve. Si le Client ne dispose pas de ces données et/ou du consentement du Participant, ces données et ce consentement seront sollicités directement auprès du Participant par OE Management Company.

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 Participant 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 Participant 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* ». (<https://all.accor.com/security-certificate/index.en.shtml>)

- 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 (en particulier 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 Participant dans chacun de ces hôtels et trains d'accueil. Dans ce contexte, les données du Participant 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 Participant, 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 Participant 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 Participant peut également demander un résumé des points clés de cet accord de responsabilité conjointe du traitement.

- 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.arsenaleexpress.com/booking\\_privacy\\_policy\\_EN.pdf](http://www.arsenaleexpress.com/booking_privacy_policy_EN.pdf)

- **DISPOSITIONS DIVERSES**

La saisie dans une banque de données et l'acceptation des présentes Conditions générales de vente, des Conditions générales de transport et des Contrats de voyage 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.

Sauf disposition légale contraire, les Conditions générales et le Contrat de voyage expriment toutes les obligations des parties. Aucune autre condition communiquée par le Client ne peut y figurer.

En cas de contradiction entre les termes des Contrats de voyage et les Conditions générales, les Contrats de voyage s'appliquent individuellement à l'obligation en question. En cas de contradiction entre, d'une part, les conditions générales de toute nature d'un partenaire et, d'autre part, les présentes Conditions générales de vente, les dispositions des présentes Conditions générales de vente font foi.

Si une ou plusieurs clauses des Conditions générales 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 Conditions générales 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 Client reconnaît et convient qu'OE Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS sont autorisées à céder sans son accord écrit préalable les présentes Conditions générales et tous les droits et obligations qui en découlent à un tiers. Le Client convient que cette cession libère OE Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS pour la suite. Le Client ne peut céder à des tiers les Conditions générales, ni les droits et obligations qui y sont attachés, sans l'accord écrit préalable d'OE Management Company.

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Internet suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). Conformément à l'article 130.3-bis du décret législatif italien 196/2003 et à la loi 5/2018, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Internet suivant : <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

- **DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les Conditions générales de vente sont régies par le droit français, sans préjudice des dispositions impératives protectrices applicables dans le pays de résidence du consommateur.

En cas de litige relatif aux présentes Conditions générales, après avoir contacté le service client du Train pour tenter de résoudre le litige à l'amiable et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date du contact, le Client peut saisir le Tribunal de commerce de Paris.

OE Management Company et ARSENALE EXPRESS informent également le Client qu'il existe une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à laquelle il peut faire appel. Le Client peut y accéder à partir du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Les modalités ci-dessus sont sans préjudice du droit du Client d'engager une action concernant le Contrat devant le tribunal de son lieu de résidence ou de son domicile habituel.

\* \* \*  
- - -

À titre d'acceptation spécifique des clauses suivantes : 5.1 (*Le voyage*) ; 10.2 (*Formalités administratives et sanitaires*), 11.1 (*Annulation par le client*), 12.4 (*Dépôt de garantie*), 14.3 (*Limitation de la responsabilité*), 19 (*Dispositions diverses*) et 20 (*Droit applicable et règlement des litiges*).

#### Annexe 1

<b>PARTICULIERS (Réservation pour moins de 12 Participants)</b>	<b>Paiement</b>	<b>Annulation / indemnisation</b>	<b>Modification</b>
---	-----------------	---------------------------------------	---------------------

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	Changement de dates : une modification gratuite puis 200 € par modification. Cession soumise aux frais réels de cession Tout changement d'itinéraire est considéré comme une annulation
120 jours avant le départ	100 % (dépôt de garantie + solde)	50 % entre 120 jours et 31 jours	Tout changement de dates ou d'itinéraire est considéré comme une annulation  Cession soumise aux frais réels de cession
30 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 30 jours avant le départ	Tout changement de dates ou d'itinéraire est considéré comme une annulation  Cession non autorisée
<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>			

<b>GROUPES (Réservation pour 12 Participants ou plus)</b>	<b>Paiement</b>	<b>Annulation / indemnisation</b>	<b>Modification</b>
---	-----------------	---	---------------------

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 Participants à communiquer. Cession soumise aux frais réels de cession
30 jours avant le départ	N/A	N/A	Noms des Participants à communiquer Cession non autorisée

RÉSERVATION DU TRAIN COMPLET	Paiement	Annulation / indemnisation	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