

Version du 26 juillet 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

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 et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 40 981 136 450 (ci-après « O.E Management Company »).

O.E Management Company est immatriculée au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjours « ATOUR FRANCE » sous le numéro IM09224007. Elle a pour garant WHITE ROCK INSURANCE (Europe) PCC Limited, sis 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.

O.E Management Company édite et exploite le site Web www.orient-express.com/la-dolce-vita/ (ci-après le **Site Web**) (contact : contact@orient-express.com; Tél : (+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

1. DÉFINITIONS.....	2
2. PRÉAMBULE	3
3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES.....	3
4. SERVICES	4
5. PROCÉDURE DE RÉSERVATION	5
6. HANDICAPS, MOBILITÉ RÉDUITE ET ALLERGIES	7
7. MINEURS.....	7
8. ANIMAUX DE COMPAGNIE.....	7
9. DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES.....	7
9.1 Documents de voyage.....	7
9.2 Formalités administratives et sanitaires.....	8
10. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION	8
10.1 Annulation par le Client	9
10.2 Annulation par ARSENALE EXPRESS	10
10.3 Modification par le Client	10
10.4 Modification du Voyage	11
10.5 Cession/changement de nom	12

10.6	Absence de droit de rétractation.....	12
11.	PRIX ET PAIEMENT.....	13
11.1	Prix	13
11.2	Modification du prix.....	13
11.3	Paieement	14
11.4	Dépôt de garantie	14
11.5	Autorisation préalable	14
12.	ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT	15
13.	RESPONSABILITÉ	16
13.1	Régime de responsabilité	16
13.2	Non-conformité	16
13.3	Limitation de responsabilité	17
13.4	Responsabilité d'O.E Management Company en ce qui concerne les services de réservation	17
14.	ASSURANCE.....	17
15.	SANCTIONS INTERNATIONALES	17
16.	CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS.....	17
17.	DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CODE DE DÉONTOLOGIE	18
18.	DISPOSITIONS DIVERSES	19
19.	DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES	20

1. DÉFINITIONS

O.E Management Company : le fournisseur des voyages « La Dolce Vita Orient Express » au nom et pour le compte d'ARSENAL EXPRESS, ainsi que des services de réservation et d'assistance destinés au Client.

ARSENAL EXPRESS : ARSENAL EXPRESS S.p.A, 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). 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.

Centre d'appel : le centre de réservation et d'assistance à la clientèle pour les Voyages « La Dolce Vita Orient Express », dont les coordonnées sont stipulées à l'article 16.

Client(s) : le(s) Client(s) qui effectue(nt) la réservation et stipule(nt) le Contrat, et toutes les personnes indiquées dans la réservation, qui sont réputées avoir pris connaissance des informations précontractuelles et des modalités du Contrat, y compris les Conditions générales.

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 spécifique.

Conditions générales : les présentes Conditions générales de vente et les Conditions générales de transport.

CGT ou Conditions générales de transport : les conditions générales de transport accessibles via le lien suivant : [Conditions générales de transport | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/la-dolce-vita-orient-express).

CGV ou Conditions générales de vente : les présentes conditions générales de vente.

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 du train « La Dolce Vita Orient Express ».

Site Web : le site Web <https://www.orient-express.com/la-dolce-vita/>.

2. 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 O.E Management Company.

Le Client déclare (i) agir à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et (ii) avoir la capacité juridique nécessaire pour accomplir tous les actes juridiques prévus dans les Conditions générales.

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, disponibles en cliquant sur le lien suivant : [Conditions générales de transport | La Dolce Vita Orient Express.\(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/la-dolce-vita-orient-express), forment l'essentiel des Contrats de voyage.

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.

O.E Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site Web. O.E 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. 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 s'appliquent aux services qui y sont mentionnés, également vendus dans le cadre d'une réservation complète du train ou à des groupes de plus de onze (11) passagers payants, sous réserve des particularités pouvant être spécifiées.

O.E 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.

3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Il est à noter que la relation contractuelle créée par le Voyage lie directement le Client à ARSENALE EXPRESS, avec pour conséquence que, exception faite des obligations découlant des présentes CGV, O.E Management Company n'est pas partie contractante au Voyage. Dans ce cadre et en ce qui concerne la TVA européenne, il est précisé qu'O.E Management Company agit sur le plan fiscal en tant qu'intermédiaire transparent, ce qui signifie que la société agit au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS vis-à-vis des Clients.

O.E Management Company fournira au Client le service de réservation et d'assistance régi par les présentes Conditions générales. Le prix du service susvisé 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 O.E Management Company, tandis que son interlocuteur pendant le voyage sera ARSENALE EXPRESS.

4. SERVICES

4.1 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 :

- (a) le service de transport ferroviaire à bord du Train entre les destinations proposées sur le Site Web et indiqué – avec l'heure de départ et le prix correspondants – dans les informations de réservation que le Client reçoit par courriel ;
- (b) l'hébergement à bord du Train ;
- (c) la pension complète (petit-déjeuner, déjeuner, dîner) à l'exception des consommations à la carte/payantes ;
- (d) à titre indicatif, les villes d'escale du Train.

Les activités décrites sur le Site Web 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 le service principal du Voyage. Par conséquent, tous les services indivisibles décrits ne doivent pas être considérés comme des services distincts et indépendants, car ils sont strictement auxiliaires au service de transport vendu au Client. 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 engagements et frais d'organisation importants 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 séparément la pension et/ou l'hébergement sans le service de transport principal.

Le Voyage s'entend « par cabine ». Au moment de la réservation, le Client répartit les passagers dans la ou les cabines correspondantes. Un Client inscrit individuellement dans le Contrat et/ou pour une cabine sera logé à un tarif d'occupation simple.

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 O.E Management Company de toute demande particulière ou de tout besoin particulier concernant son séjour, au moins trente (30) jours avant le départ. La demande sera examinée au cas par cas et subordonnée à la confirmation d'acceptation écrite d'O.E Management Company, en fonction de ses ressources.

Le Client est prié d'informer O.E Management Company (au moins 30 jours avant le départ) de tout régime alimentaire particulier (en dehors des allergies désignées à l'article 6) afin qu'il puisse en être tenu compte pendant le Voyage dans la mesure du possible. Le Client est informé qu'en raison des contraintes liées au Voyage, il ne sera pas toujours possible de proposer un repas différent et qu'en aucun cas ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company ne peuvent être tenues responsables de toute conséquence découlant du non-respect des exigences diététiques particulières.

4.2 Services spécifiques et supplémentaires

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.

5. **PROCÉDURE DE RÉSERVATION**

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

5.1 Sur le Site Web

La procédure de réservation varie en fonction de la navigation et de la demande du Client. Elle se compose des étapes suivantes :

Étape 1 : Sélection des itinéraires, du nombre de passagers et du mois de départ.

Étape 2 : Résultats de la recherche et sélection du Voyage, y compris de la ville de départ et de la ville de destination, des dates, de la durée du séjour ainsi que du prix.

Étape 3 : Détails et 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 : Récapitulatif de la réservation du Voyage avec :

(i) rappel des principales caractéristiques (dates et durée du séjour, caractéristiques du Voyage, montant TTC) ;

et

(ii) saisie des coordonnées du Client qui se connecte à un compte

existant ou qui renseigne tous les champs obligatoires (indiqués par un astérisque) avec possibilité de sauvegarder ces informations en créant un compte de membre du Site Web ou de membre du programme de fidélité proposé par O.E Management Company.

- Étape 5 : Finalisation de la réservation du Voyage par le Client avec :
- (i) saisie des informations relatives à son moyen de paiement conformément à l'article 11.3 ;
 - (ii) acceptation des Conditions générales avant que le Client ne confirme la réservation.

Une réservation est réputée effectuée dès lors que le Client clique sur le bouton « Payer » sur la page « Finaliser votre réservation ».

- Étape 6 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes demandées conformément à l'article 11, confirmation par courriel de la réservation du Voyage récapitulant toutes les informations relatives à la réservation et valant signature du Contrat, y compris du Contrat de transport entre le Client et ARSENALE EXPRESS.

5.2 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 O.E Management Company pendant les jours et heures d'ouverture ou demandé à être rappelé. Le numéro de téléphone du Centre d'appel est le suivant : Italie : +39281480333 / Royaume-Uni : +442030244949 / États-Unis : +1833 661 30 80 / France : +33187212940
- Étape 2 : Le Client indique à O.E Management Company les critères du Voyage : destination, dates et nombre de passagers. Sur la base de ces critères, O.E Management Company communique au Client les Voyages disponibles à la réservation et les tarifs.
- Étape 3 : Si le Client décide de réserver un Voyage, O.E 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 O.E Management Company ses coordonnées afin de finaliser la réservation, y compris les noms des passagers.
- 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 O.E 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 O.E 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.

6. **HANDICAPS, MOBILITÉ RÉDUITE ET ALLERGIES**

Afin d'assurer un niveau de service en adéquation avec une expérience haut de gamme exclusive à bord d'un train, le Client signale lors la réservation à O.E Management Company, qui en informera ensuite ARSENALE EXPRESS, 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 (y compris alimentaire) ou encore tout handicap ou problème de mobilité réduite/déficience sensorielle, en raison desquels les passagers concernés ne seraient pas en capacité d'effectuer un voyage en train, et communique des informations complètes sur les personnes concernées.

Dans les dix (10) 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 en adéquation avec une expérience haut de gamme exclusive à bord d'un train en dépit des circonstances indiquées. Nonobstant, si le handicap du Client 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 passager supplémentaire censé lui apporter cette assistance pendant toute la durée du Voyage.

En raison de l'espace limité et des contraintes opérationnelles qui empêchent la création d'un environnement totalement exempt d'allergènes et du risque inhérent de contamination croisée des aliments à bord, ARSENALE EXPRESS n'est pas en mesure de confirmer les réservations des Clients souffrant d'allergies alimentaires. Les sociétés ARSENALE EXPRESS et/ou O.E. Management Company ne peuvent en aucun cas être tenues responsables des réactions allergiques pouvant survenir en raison d'une contamination croisée ou de la présence d'allergènes à bord.

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

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 (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.

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 Clients.

9. DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

9.1 Documents de voyage

Le Client recevra par courriel un récapitulatif de son Voyage vingt-et-un (21) jours avant la date du départ. Ce courriel lui servira de document de voyage.

À son arrivée à la gare, le Client doit être muni du document de voyage reçu au format électronique, qu'il présente sous forme numérique ou imprimée (ou bien d'un billet physique, le cas échéant).

9.2 Formalités administratives et sanitaires

Il appartient au Client d'effectuer et de respecter les formalités de police, douanières et sanitaires exigées pour le Voyage, y compris en ce qui concerne son passeport, sa carte nationale d'identité, son permis de séjour, l'autorisation parentale, son visa, son certificat médical et son 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, alertes, annonces et 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.

Pour de plus amples informations sur les exigences en matière de passeport, les ressortissants français sont invités à consulter l'adresse suivante : [Informations pratiques - Ministère français de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](https://diplomatie.gouv.fr/fr/informations-pratiques).

Pour de plus amples informations sur les exigences en matière de passeport, les ressortissants italiens sont invités à consulter l'adresse suivante : [Passaporti e Documenti di Viaggio Equivalenti](https://www.dia.esteri.it/Documenti/Documenti/Passaporti_e_Documenti_di_Viaggio_Equivalenti).

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 français de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](https://diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs) ou :

Viaggiare Sicuri (site Web de la diplomatie

italienne) ; [Conseils aux voyageurs - Ministère](https://diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs)

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 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 se réserve le droit de refuser l'embarquement et de résilier les Contrats de toute personne qui ne serait pas en mesure de présenter les documents requis pour le Voyage et le passage des frontières.

Il incombe au Client de s'assurer qu'il effectue les Formalités. La responsabilité d'O.E Management Company et/ou d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée dans le cas où le Client serait dans l'impossibilité d'effectuer tout ou partie du Voyage en raison du non-respect des Formalités. Sauf disposition légale obligatoire contraire, le Client n'a droit à aucun remboursement s'il ne remplit pas tout ou partie des Formalités nécessaires et n'est, par conséquent, pas en mesure d'effectuer le Voyage.

10. **CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION**

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

10.1 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'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 ou 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.

ARSENALE 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 circonstance exceptionnelle et urgente signalée par courriel par le Client à reservations@orient-express.com. Par souci de clarté, il est précisé qu'une annulation due à la COVID-19 ne sera jamais considérée comme un événement exceptionnellement grave et urgent.

10.1.a. Annulation d'une réservation individuelle (moins de 12 passagers payants)

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 au moins quatre-vingt-onze (91) jours avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix taxes comprises (ex. : TVA) du Voyage en cas d'annulation entre quatre-vingt-dix (90) 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 passagers payants 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 au moins cent-vingt-et-un (121) jours 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 au moins cent-quatre-vingt-un (181) jours 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.

10.2 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 est inférieur à vingt pour cent (20 %). Dans ce cas, l'annulation du Voyage doit être signalée dans les meilleurs délais et au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant le début du Voyage.

(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 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 O.E Management Company.

10.3 Modification par le Client

O.E 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, de groupe 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 déclassement n'est autorisé et aucune réduction du prix du Voyage fondée sur une demande de déclassement 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 de réservations individuelles (moins de 12 passagers payants)

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 au moins quatre-vingt-onze (91) jours avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix du Voyage en cas de modification entre quatre-vingt-dix (90) 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 au moins quatre-vingt-onze (91) jours avant la date de départ ;
- Cinquante pour cent (50 %) du prix du Voyage en cas de modification entre quatre-vingt-dix (90) 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 outre, tout supplément dû à un changement de date ou d'itinéraire sera facturé au Client.

10.3.b. Modification de réservations de groupe (12 personnes ou

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

O.E. Management Company doit être informée du nombre définitif de passagers au plus tard soixante

(60) jours avant le départ et les noms des passagers doivent être communiqués à ACCOR au plus tard trente-et-un (31) jours avant le départ. Une réduction de 10 % maximum du nombre de passagers 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 possible.

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

10.4 Modification du Voyage

Le Client est informé qu'ARSENALE 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. En particulier, les heures de départ et d'arrivée, la gare de départ et la gare de destination ainsi que les escales peuvent être annulées ou modifiées, le menu à bord peut être modifié en fonction de la disponibilité, les excursions peuvent être modifiées en fonction de leur disponibilité, le mode de traction peut être modifié en fonction de sa disponibilité (diesel, électrique, vapeur).

En cas de modification substantielle du Voyage (hors augmentation du prix dans la limite de huit pour cent (8 %) 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 (par exemple courriel). Le Client décide alors, dans un délai raisonnable fixé au cas par cas en fonction de la date à laquelle il a été informé de la modification substantielle :

- d'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
- d'accepter la modification du Voyage. Une modification des Contrats de voyage est envoyée au Client.

L'annulation ou l'acceptation de la modification du Voyage doit être confirmée par le Client par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception (courriel, etc.). À défaut de communication de sa décision, la modification concernée est réputée rejetée par le Client et le Contrat est réputé annulé par le Client et donc résilié.

10.5 Cession/changement de nom

Tant que le Contrat de voyage 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 aux articles 6 et 7) que lui en vue du voyage.

Le Client est tenu de communiquer sa décision à l'adresse électronique reservations@orient-express.com ou par tout autre moyen permettant d'obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) 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 est en 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, indemnités ou autres dépenses engagés du fait de la cession.

Dès réception de sa demande de cession des Contrats de voyage, le Client est informé du coût réel de la cession.

10.6 Absence 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 qu'ils ne disposent d'aucun droit de rétractation de quelque nature que ce soit, dans le respect des règles applicables en matière de protection des consommateurs.

11. **PRIX ET PAIEMENT**

11.1 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 désignées 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 Web.

Sauf mention contraire sur le Site Web, 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 passagers payants) :**
 - vingt-cinq pour cent (25 %) du prix à titre de dépôt de garantie à la réservation ;
 - paiement intégral (acompte + solde) dans les quatre-vingt-dix (90) jours précédant la date de départ.

- **Réservation de groupe (12 passagers payants 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 ;
 - cinquante pour cent (50 %) (dépôt de garantie + versement supplémentaire de 25 %) dans les cent-quatre-vingts (180) jours précédant la date de départ ;
 - paiement intégral (dépôt de garantie + versement supplémentaire de 25 % + solde) dans les cent-vingt (120) jours précédant la date de départ.

11.2 Modification du prix du Voyage

Lors de la facturation, le prix est ferme, définitif et indiqué en euros (€). Toutefois, O.E Management Company se réserve le droit de revoir le prix à la hausse ou à la baisse en fonction 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.

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 une augmentation substantielle.

Le Client est en 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.

11.3 Paiement

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

S'il réserve sur le Site Web et souhaite payer par carte bancaire, le Client communique ses données de paiement en saisissant directement dans les champs prévus à cet effet (saisie sécurisée par chiffrement SSL) le numéro de sa 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 sur les plateformes de paiement mentionnées ci-dessous. S'il réserve auprès du Centre d'appel, le Client communique ces informations à O.E Management Company ou peut demander qu'un lien vers la plateforme de paiement lui soit adressé 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 O.E Management Company pour confirmer sa réservation et son moyen de paiement.

Les moyens de paiement en ligne (cartes, portefeuilles, etc.) disponibles et mentionnés sur la page de paiement du Site Web sont Visa, Mastercard et American Express. 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.

11.4 Dépôt de garantie

Sauf accord exprès contraire, le Client doit verser, à la signature du Contrat, un dépôt de garantie, pour garantir l'exécution de ses obligations selon les stipulations 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 en vertu du Contrat et ne sera pas considéré comme tel.

Si, après un rappel officiel, le Client ne verse pas ce dépôt de garantie ou ne paie pas le prix du Voyage tel qu'établi à l'article 11.1, ARSENALE EXPRESS est en droit d'annuler de plein droit les Contrats de voyage et, sauf disposition légale obligatoire contraire, de facturer l'indemnisation prévue à l'article 10.1.

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

11.5 Autorisation préalable

À l'embarquement, il peut être adressé à la banque du Client une demande d'autorisation préalable sur sa carte bancaire en vue du prélèvement d'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.

La demande d'autorisation préalable n'est pas une opération de débit immédiat. C'est une provision constituée en vue de paiements ultérieurs et autorisée par la banque du Client. Elle a pour effet de réduire temporairement le plafond de la carte bancaire utilisée afin de garantir d'éventuelles opérations de débit ultérieures. Dans certains cas, toutefois, en fonction de la banque du Client, la demande d'autorisation préalable peut apparaître comme une opération de débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée. Une fois la demande d'autorisation préalable activée et confirmée par la banque, toute consommation ou dépense du Client est exigible à la fin du Voyage.

Il est à noter que la prise en compte du déblocage du montant préautorisé (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, en fonction de la banque du titulaire de la carte.

Pour activer une demande d'autorisation préalable, 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 l'autorisation préalable. Les données relatives aux cartes bancaires ne sont stockées que par le prestataire de services de paiement d'O.E Management Company, et ce dans le cadre d'une politique de sécurité stricte pour les données bancaires.

12. **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'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E 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. ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company 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 au Centre d'appel, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 16.

Le Client s'engage à faire usage du Site Web et/ou du Voyage et/ou du Train (y compris les services afférents) 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 toute partie, y compris à des tiers. À ce titre, le Client s'engage à garantir ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company 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'O.E Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS pourraient engager à son encontre ;
- Le Client est tenu de respecter les horaires spécifiés dans le Contrat. De plus, si le Client 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 avoir soit établi par ARSENALE EXPRESS ;
- Le Client se conforme 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 le Client entraînera l'interdiction pour ce dernier 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, le Client peut se voir signifier la fin du Voyage, ce qui entraîne son débarquement sans qu'il ne puisse prétendre à un quelconque remboursement des prestations non consommées ;

- Le Client s'engage 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 O.E 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 à ce que les ressources informatiques mises à disposition par ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company (notamment le réseau Wi-Fi) ne fassent l'objet d'aucune utilisation à des fins de reproduction, de diffusion, de mise à disposition ou de communication publique d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou associé (tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo) sans l'autorisation des détenteurs des droits concernés dès lors que l'autorisation de ces derniers est requise. Le Client 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 ne rien commettre qui soit susceptible de porter atteinte à l'efficacité de ces mesures.

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

13. RESPONSABILITÉ

13.1 Régime de responsabilité

O.E Management Company est entièrement responsable de l'exécution des services prévus dans les Contrats de voyage, que ces services soient exécutés par O.E Management Company ou par d'autres prestataires, sans préjudice de son droit de recours à leur encontre.

Toutefois, sauf disposition légale obligatoire contraire, O.E Management Company peut être déchargée de tout ou partie de sa responsabilité si elle est en mesure de prouver que le dommage est imputable au(x) Client(s), à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage visés au Contrat, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans la mesure où les conventions internationales limitent les conditions dans lesquelles une indemnisation est due par un prestataire de services du type de ceux faisant l'objet du Contrat, ou limitent le montant de cette indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au revendeur. ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company bénéficient donc des limites fixées par les [Conditions générales de transport | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](#).

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'ARSENALE EXPRESS et d'O.E Management Company en cas de retard et de perte ou de détérioration des bagages. Sans préjudice de ce qui est prévu aux articles 13.1, 13.2, 13.3 et 13.4, ARSENALE EXPRESS reste responsable à l'égard du Client.

13.2 Non-conformité

Le Client est invité à informer O.E 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.

13.3 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 générales, la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E Management Company 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'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E Management Company ne peut 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 une faute lourde.

13.4 Responsabilité d'O.E Management Company en ce qui concerne les services de réservation

O.E Management Company s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir un accès au Site Web 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.

14. **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.

15. **SANCTIONS INTERNATIONALES**

Concernant les sanctions internationales prises par les États-Unis d'Amérique, l'Union européenne ou d'autres pays, O.E 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.

16. **CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS**

Pour toute question relative à la bonne exécution d'un service réservé sur le Site Web (par exemple demande d'informations complémentaires, modification ou annulation d'une réservation), le Client est prié de contacter directement le Centre d'appel. Les coordonnées du Centre d'appel sont indiquées ci-dessous.

Pour toute observation et/ou réclamation concernant la réservation d'un service sur le Site Web (par exemple réclamation, inexécution ou exécution déficiente du service), le Centre d'appel est à votre disposition :

- Par téléphone, du lundi au vendredi, pour le Royaume-Uni : +442030244949 / États-Unis : +1833 661 30 80 / France : 33187212940 et Italie : +39281480333
- Par courriel, aux adresses suivantes : reservations@orient-express.com ou groups@orient-express.com
- Par courrier, à l'adresse suivante : O.E Management Company, Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux.

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

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

17. **DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CODE DE DÉONTOLOGIE**

17.1 Traitement des données par O.E Management Company

Lorsque le Client utilise le Site Web ou appelle le Centre d'appel, notamment pour réserver, O.E Management Company traite des données à caractère personnel conformément aux conditions décrites dans la « *Charte de protection des données personnelles* », qui peut être consultée à 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 : [Mentions légales - La Dolce Vita \(orient-express.com\)](#).

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, O.E Management Company peut se trouver dans l'impossibilité d'enregistrer une réservation, de gérer la participation du Client au programme de fidélité (le cas échéant) et de traiter ses réclamations.

Les informations collectées en lien avec la réservation du Client sont en effet destinées à O.E 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 précautions 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, O.E Management Company met notamment en œuvre un traitement des données à caractère personnel destiné à déterminer le niveau de risque de fraude associé à chaque opération. O.E 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'O.E Management Company, ce qui peut conduire O.E Management Company 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* » (<https://all.accor.com/a/fr/information/data-protection.html>).

17.2 Traitement des données par O.E Management Company et par les hôtels et trains d'accueil exploités sous les marques Orient Express (en particulier ARSENALE EXPRESS) agissant en qualité de responsables conjoints du traitement

Conformément à l'article 7 de la « *Charte de protection des données personnelles des clients* », O.E 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 O.E 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'O.E 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 O.E 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 des clients* ». Le Client peut également demander un résumé des points clés de cet accord de responsabilité conjointe du traitement.

17.3 Traitement des données par ARSENALE EXPRESS

O.E Management agit en tant que distributeur des Voyages « La Dolce Vita Orient Express » au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS. 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

18. **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 dispositions 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'O.E 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 O.E Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS pour la suite.

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. - En France, cette liste est accessible sur le site Web suivant : www.bloctel.gouv.fr. - En Italie, conformément à l'article 130.3-bis du décret législatif italien 196/2003 et à la loi italienne 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 Web suivant : <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

19. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

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

O.E Management Company et ARSENALE EXPRESS informent le Client de la possibilité de recourir, en cas de litige relatif aux présentes Conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges, dans les conditions prévues au Titre premier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir contacté le Centre d'appel 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 Médiateur Tourisme et Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

- Vous trouverez des informations sur les modalités de contact et les coordonnées du Médiateur en cliquant sur le lien suivant : [Comment contacter le Médiateur Tourisme et Voyage](#) dans l'onglet Réservation de la rubrique « Assistance », ou sur le site Web www.mtv.travel.

- Le Médiateur peut être saisi dans les douze (12) mois suivant la première réclamation.

- Le formulaire de saisine de ce Médiateur est disponible en cliquant sur le lien suivant : [Formulaire de saisine du Médiateur Tourisme et Voyage](#).

O.E Management Company et ARSENALE EXPRESS informent également le Client de l'existence d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à laquelle il peut recourir. 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 la juridiction compétente, le tribunal de son lieu de résidence ou de son domicile habituel ou encore du lieu où le préjudice est intervenu.

* * *
- -

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

RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES (pour moins de 12 passagers payants)	Paiement	Indemnisation pour annulation	Modification
À la date de la confirmation, plus de 90 jours avant le départ	25 % (dépôt de garantie)	25 % jusqu'à 91 jours avant le départ	Changement de dates : une modification gratuite puis 200 € par modification Cession/changement de nom soumis(e) aux frais réels La modification de l'itinéraire est considérée comme une annulation
90 jours avant le départ	100 % (dépôt de garantie + solde)	50% entre 90 jours et 31 jours	Tout changement de date ou d'itinéraire est considéré comme une annulation Cession/changement de nom soumis(e) aux frais réels
30 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 30 jours avant le départ	Tout changement de date ou d'itinéraire est considéré comme une annulation La cession/le changement de nom n'est pas autorisé(e)
<p>O.E 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>			

RÉSERVATIONS DE GROUPE (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/changement de nom soumis(e) aux frais réels
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/changement de nom soumis(e) aux frais réels
60 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 60 jours avant le départ	Nombre définitif de passagers à indiquer Cession/changement de nom soumis(e) aux frais réels
30 jours avant le départ	N/A	N/A	Noms des passagers à communiquer La cession/le changement de nom n'est pas autorisé(e)

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/changement de nom soumis(e) aux frais réels
180 jours avant le départ	50 % (dépôt de garantie + versement supplémentaire)	50 % 180 jours à 121 jours avant le départ	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée Cession/changement de nom soumis(e) aux frais réels
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/changement de nom soumis(e) aux frais réels
30 jours avant le départ	N/A	N/A	Aucune modification de date ou d'itinéraire n'est autorisée La cession/le changement de nom n'est pas autorisé(e)

