

Version en vigueur au 17 décembre 2024

Conditions générales de vente du bateau "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS" applicables à toutes les réservations individuelles (moins de 8 cabines) effectuées à partir de cette date 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 et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 981 136 450, dont le siège social est situé au 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 40981136450 (**ci-après "O.E. Management Company"**).

O.E Management Company est immatriculée au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjours "ATOUT FRANCE" sous le numéro IM09224007. Son garant est GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, sis 3 Place Marcel Paul - 92000 Nanterre.

O.E Management Company édite et exploite le site Internet : www.orient-express.com/la-dolce-vita/ (ci-après le **Site Web**) (Contact : 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" fournis par ARSENALE EXPRESS conformément aux Conditions Générales de Transport, disponibles sur le Site Web et qui constituent la partie contractuelle principale du Voyage (tel que défini ci-dessous).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE	1
1. DÉFINITIONS	2
2. PRÉAMBULE	2
3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES	3
4. SERVICES	3
5. PROCESSUS DE RÉSERVATION	5
6. LES PERSONNES HANDICAPÉES, À MOBILITÉ RÉDUITE OU SOUFFRANT D'ALLERGIES	6
7. MINEURS	7
8. ANIMAUX DOMESTIQUES	7
9. DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES	7
10. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE TRANSFERT	8
11. PRIX ET PAIEMENT	10
12. LES ENGAGEMENTS ET LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT	12
13. RESPONSABILITE	13
14. ASSURANCE	14
15. SANCTIONS INTERNATIONALES	15
16. CONTACT, SERVICE CLIENTÈLE ET RÉCLAMATIONS	15
17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	15
18. DISPOSITIONS DIVERSES	16

1. DÉFINITIONS

ARSENALE EXPRESS : Arsenale Express S.p.A, l'organisateur et le fournisseur des Voyages "La Dolce Vita Orient Express", le propriétaire du Train (tel que défini ci-dessous) et, par conséquent, le responsable de l'exécution du Voyage (tel que défini ci-dessous). Une société de droit italien, dont le siège social est situé Via Giovanni Amendola n° 46, 00185 Rome, Italie, inscrite au registre des entreprises de Rome sous le numéro RM-1630029.

Centre de réservation : centre de réservation et d'assistance à la clientèle pour les voyages "La Dolce Vita Orient Express", dont les coordonnées sont indiquées à l'article 16.

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

CGV ou Conditions générales de vente : ces conditions générales de vente, qui sont destinées à régir les seules réservations individuelles (moins de 8 cabines).

Client(s) : le(s) personne(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 termes du Contrat, y compris les Conditions générales.

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

Conditions spéciales : les conditions régissant les offres spéciales de durée limitée qui peuvent être proposées au client.

Contrat : le contrat et la relation contractuelle régis par les Conditions générales.

Contrat de transport : le contrat et la relation contractuelle régis par le CGT.

Contrats de voyage : les accords relatifs au voyage, y compris les informations relatives aux horaires du Voyage (tel que défini ci-dessous), les informations spécifiques à la réservation, les Conditions générales et, le cas échéant, les Conditions spéciales et/ou toute autre modalité spécifique.

Données Personnelles : toute information permettant d'identifier directement ou indirectement (grâce à des informations additionnelles) une personne physique.

Exploitants : propriétaires et exploitants des yachts, hôtels et trains exploités sous la marque Orient Express.

O.E. Management Company : le fournisseur des transports "La Dolce Vita Orient Express" au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS et le fournisseur des services de réservation et d'assistance au client.

Services inclus : les services à bord, y compris les services de restauration et d'hébergement.

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

Train : le train " La Dolce Vita Orient Express ".

Voyages(s) ou les Voyage(s) La Dolce Vita : le transport ferroviaire de luxe qui comprend les services inclus à bord du train "La Dolce Vita Orient Express".

2. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le(s) Client(s) réserve(nt) et achète(nt) le(s) Voyage(s).

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 par le Client des CGV (version en vigueur au moment de la réservation). Les CGT, accessibles via le lien suivant : [Conditions Générales de Transport | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/fr/conditions-generales-transport) , font partie intégrante 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 au Client de sauvegarder et d'imprimer les conditions Générales en utilisant les fonctionnalités standard de son navigateur et de son ordinateur.

O.E. Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site Web. La société O.E. Management Company se réserve le droit de modifier les Conditions générales. Dans ce cas, la nouvelle version des Conditions générales sera disponible sur le Site Web avec indication de sa date d'entrée en vigueur. En tout état de cause, le Client ne sera lié que par la version des Conditions générales en vigueur à la date de réservation du Voyage.

Les présentes Conditions générales de vente ne s'appliquent pas aux services vendus dans le cadre d'une réservation complète du Train ou à des groupes réservant 8 cabines ou plus.

O.E Management Company peut faire des offres spéciales d'une durée limitée soumises à des Conditions spéciales. En cas de conflit entre les Conditions générales et les Conditions spéciales, ces dernières prévalent.

3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le Client reconnaît sa relation contractuelle au sujet du Voyage le lie directement à ARSENALE EXPRESS, avec pour conséquence que, hormis les obligations découlant des présentes CGV, O.E. Management Company n'est pas partie contractante du Voyage. Dans ce cadre et au regard de la TVA intracommunautaire, il est précisé que la O.E. Management Company agit en tant qu'*intermédiaire transparent* au sens fiscal du terme, c'est-à-dire qu'elle agit au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS à l'égard des Clients.

O.E. Management Company fournira au Client le service de réservation et d'assistance à la clientèle, régi par les CGV. Le prix de ce service est inclus dans le prix du Voyage en tant que service accessoire au service de transport principal.

Le Client reconnaît que, tout au long du processus de réservation, son seul interlocuteur est O.E. Management Company et que, pendant le Voyage, son interlocuteur 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, telles qu'indiquées - avec l'heure de départ et le prix correspondants - dans les informations de réservation que le Client reçoit par courrier électronique ;
- (b) L'hébergement à bord du Train, selon les Services Inclus décrits ci-dessous ;
- (c) La pension complète conformément aux Services inclus décrit ci-dessous, à l'exception des consommations à *la carte*/payantes ;
- (d) A titre indicatif, les villes d'escale du Train.

Les Services Inclus fournis dans le cadre du Voyage ne peuvent être achetés séparément du service de transport principal, réglementé par les CGT, qui constitue le service principal du

Voyage. Par conséquent, les Services Inclus ne doivent pas être considérés comme des services distincts et indépendants, car ils sont strictement accessoires au service de transport vendu au Client. Le Voyage étant un transport ferroviaire, sa durée dépend de la ville de départ et de la ville de destination sélectionnées et ne peut donc pas être modifiée par le Client, sauf s'il choisit d'interrompre le Voyage lors d'une escale 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.

Le transport s'entend "par cabine". Au moment de la réservation, le Client répartit les passagers dans la (les) cabine(s) correspondante(s). Un Client qui est inscrit individuellement sur le Contrat et/ou sur une cabine sera logé dans une cabine à un tarif d'occupation simple.

Les caractéristiques essentielles, les dates de disponibilité, le prix, les options offertes 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 présentées au cours du processus de réservation tel que décrit dans les articles ci-dessous.

Le Client peut faire une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier à O.E Management Company concernant son séjour, au moins trente (30) jours avant le départ. La demande sera traitée au cas par cas et fera l'objet, le cas échéant, d'une confirmation d'acceptation écrite de la part d'O.E. Management Company, en fonction de ses possibilités.

Le Client est invité à informer O.E Management Company (au moins 30 jours avant le départ) de tout régime alimentaire particulier (autre que les allergies alimentaires visées à l'article 6), afin qu'il en soit tenu compte dans la mesure du possible au cours du Voyage. Le Client est informé que, notamment en raison des contraintes liées au Voyage, il ne sera pas toujours possible de proposer un repas de substitution et qu'en aucun cas ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company ne pourront être tenus responsables de toute conséquence découlant du non-respect des exigences diététiques particulières.

4.2 Services Inclus

ARSENALE EXPRESS propose des services de restauration à bord, des sièges et des services de voitures-lits ou de voitures-couchettes.

Le Voyage donne aux Clients le droit de monter à bord du Train et de bénéficier des Services Inclus, qui comprennent l'hébergement et la pension complète à bord du Train.

Toutes les conditions applicables au Voyage s'appliquent également aux Services Inclus.

Pour accéder aux Services Inclus, les Clients doivent être en possession d'un titre de transport valide et d'une pièce d'identité valide à présenter à bord du Train.

Il est strictement interdit de fumer dans les cabines attribuées aux passagers pour la nuit, ainsi que dans toutes les autres zones du Train.

Pendant l'utilisation des Services Inclus, les Clients s'engagent à ne pas déranger les autres passagers et à se comporter de manière appropriée, conformément aux normes du transport et du Train.

Le service de restauration compris dans les Services Inclus sera fourni dans des zones désignées du Train, avec des configurations variables selon les itinéraires sélectionnés et des heures fixes. Les Clients titulaires d'un titre de transport valable peuvent accéder aux zones de restauration désignées du Train pour y prendre leurs repas et autres rafraîchissements.

Les bagages et les objets encombrants ne sont pas autorisés dans les zones de restauration du Train.

4.3 Services spécifiques et supplémentaires

Tout service futur acheté pendant le Voyage qui ne fait pas partie du prix du Voyage, est régi

par un contrat indépendant, distinct du Voyage vendu à un prix forfaitaire. Ces services supplémentaires ne sont donc pas soumises 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. PROCESSUS DE RÉSERVATION

Le Client réserve le Voyage en utilisant les services de réservation fournis par O.E. Management Company dans les conditions suivantes.

5.1 Sur le Site Web

La procédure de réservation varie en fonction de la navigation et de la demande du Client. Il comprend les étapes suivantes :

- Étape 1 : Sélectionnez les itinéraires, le nombre de cabines et de passagers, des dates et un ou plusieurs types de cabines ;
- Étape 2 : Résultats et sélection du Voyage, y compris la ville de départ et la ville de destination, les dates et la durée du séjour et le prix ;
- Étape 3 : Détails et caractéristiques du Voyage :
- * les villes de départ et de destination ;
 - * durée du transport ;
 - * les caractéristiques de l'hébergement, telles que le type de cabine et le nombre de passagers ;
 - * les options proposées ;
 - * le prix total de la réservation, y compris les taxes applicables.
- Étape 4 : Le résumé de la réservation du Voyage avec :
- (i) un rappel des principales caractéristiques (dates et durée du séjour, caractéristiques du Voyage, montant TTC) ;
- et
- (ii) la saisie des coordonnées du Client en remplissant tous les champs obligatoires (indiqués par un astérisque).
- Étape 5 : Finalisation de la réservation du Voyage par le Client avec :
- (i) la saisie des informations relatives à leurs moyens de paiement, conformément à l'article 11.3 ;
 - (ii) l'acceptation des Conditions générales avant que le client ne confirme la réservation.
- Une réservation est réputée effectuée dès que le Client clique, dans la page "*finaliser votre réservation*", sur le bouton "*Payer*".
- Étape 6 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes dues conformément à l'article 11, confirmation de la réservation du Voyage par courrier électronique qui récapitule toutes les informations de la réservation, ainsi qu'une version PDF des Conditions Générales, et constitue la signature du Contrat incluant le Contrat du Voyage entre le client et ARSENALE EXPRESS.

5.2 Par téléphone

La procédure de réservation par téléphone comprend les étapes suivantes :

- Étape 1 : Le Client doit appeler le Centre de réservation géré par O.E. Management Company pendant les jours et heures d'ouverture ou demander à être rappelé. Le numéro de téléphone du centre de réservation est le suivant : IT : +39281480333 / UK : +442030244949 / US : +1833 661 30 80 / FR : +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 pour la réservation et les tarifs ;
- Étape 3 : Si le Client choisit de réserver un Voyage, O.E. Management Company confirmera au client les détails et les caractéristiques du Voyage :
- * les villes de départ et de destination ;
 - * durée du Voyage ;
 - * les caractéristiques de l'hébergement, telles que le type de cabine et le nombre de passagers ;
 - * les options proposées ;
 - * le prix total de la réservation, y compris les taxes applicables.
- Étape 4 : Le Client communique à O.E. Management Company ses coordonnées pour 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 email un lien vers une plateforme de paiement en ligne dédiée lors de la finalisation de la réservation du Voyage par le Client ;
- Étape 6 : En procédant au paiement, le client confirme :
- (i) sa réservation du Voyage comme 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. LES PERSONNES HANDICAPÉES, À MOBILITÉ RÉDUITE OU SOUFFRANT D'ALLERGIES

Au moment de la réservation, afin de garantir un niveau de service adapté à une expérience luxueuse et exclusive à bord d'un train, le Client communiquera à O.E Management Company, qui communiquera à son tour à ARSENALE EXPRESS, les conditions médicales qui pourraient nécessiter un traitement ou une assistance à bord (y compris, mais sans s'y limiter, l'assistance pour utiliser les toilettes, l'assistance pour se lever et se lever du lit, les médicaments administrés par injection autres que le diabète bien géré), les allergies (y compris les allergies alimentaires), les handicaps ou les problèmes de mobilité réduite/déficience 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 ouvrables suivant la finalisation de la réservation, le Client qui a communiqué l'une des circonstances susmentionnées sera contacté par ARSENALE EXPRESS, qui sera en droit de confirmer ou non la réservation en question sur la base de la disponibilité du Train et de la possibilité d'assurer un niveau de service approprié pour une expérience luxueuse et exclusive à bord d'un train malgré l'existence des circonstances ainsi communiquées. 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. En aucun cas, ARSENALE EXPRESS et/ou O.E. Management Company ne pourront être tenus responsables de toute réaction allergique pouvant survenir en raison d'une contamination croisée ou de la présence d'allergènes à bord.

Le personnel du Train n'est pas en mesure de fournir une assistance aux passagers souffrant d'un handicap ou de conditions médicales particulières.

7. MINEURS

Les personnes 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'accompagnateur est un adulte autre que les représentants légaux du mineur, il doit avoir l'autorisation des représentants légaux du mineur, conformément à toute loi applicable.

Tout mineur de moins de seize (16) ans doivent être accompagnés d'un adulte dans sa cabine.

8. ANIMAUX DOMESTIQUES

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

9. DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

9.1 Documents de voyage

Le Client recevra par courrier électronique vingt-et-un (21) jours avant la date de son départ, un récapitulatif de son Voyage. Ce courrier électronique sera utilisé par le Client comme document de voyage.

Lorsque le Client arrive à la gare, il doit être en possession du document de voyage, c'est-à-dire du document de voyage reçu au format électronique, qu'il présente sous forme numérique ou imprimée (ou du 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](#).

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 \(diplomatie.gouv.fr\)](#) 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 représentants légaux. 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 représentants légaux 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 TRANSFERT

Dans les cas d'annulation ou de modification mentionnés ci-dessous et résumés dans le tableau fourni en annexe 1 des présentes CGV, ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de demander et/ou de conserver une forme de compensation forfaitaire (c'est-à-dire une indemnisation).

10.1 Annulation par le Client

Le Client a le droit d'annuler ses Contrats de Voyage à tout moment avant le début du Voyage.

L'annulation des Contrats de Voyage par le Client avant le début du Voyage justifie le paiement de frais d'indemnisation, d'autant plus élevés que la date de départ est proche. Dans ce cas, le Client sera tenu de payer les frais d'indemnisation définis dans le tableau figurant en annexe 1 des présentes CGV. L'annexe 1 fait partie intégrante de la présente clause.

Toutefois, le Client a le droit d'annuler les Contrats de Voyage avant le début du Voyage sans payer d'indemnité si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution des Contrats de Voyage ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination (par exemple, ouragan, tremblement de terre, attentat, guerre). Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais il ne peut prétendre à aucune indemnisation supplémentaire.

Le Client est informé que ces circonstances exceptionnelles et inévitables n'incluent pas l'hypothèse dans laquelle le Client est ou devient soumis à des sanctions nationales ou internationales.

Les prestations d'assurance ne sont ni remboursables ni annulables.

En cas d'annulation par le Client, et le cas échéant après déduction des montants dus (taxes, indemnités et assurances), tous les montants payés par le Client seront remboursés dans un délai de quatorze (14) jours.

ARSENALE EXPRESS se réserve le droit d'évaluer à sa discrétion chaque demande d'annulation du Voyage par le Client sans appliquer l'indemnisation prévue dans les présentes CGV s'il existe des causes exceptionnelles et urgentes que le Client communique par email à reservations@orient-express.com. Il est précisé que l'annulation pour cause de COVID-19 n'est pas considérée comme un événement exceptionnellement grave et urgent.

10.2 Annulation par ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS peut annuler les Contrats de Voyage et rembourser dans un délai de quatorze (14) jours le Client de l'intégralité des paiements effectués si :

(i) Le taux d'occupation du Train est inférieur à vingt pour cent (20%). Dans ce cas, l'annulation du Voyage doit être notifiée au plus tard 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 notifiée le plus tôt possible avant le début du Voyage.

Dans de telles circonstances, ARSENALE EXPRESS peut 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, fax, email, etc.). L'article 10.4 est alors applicable.

Dans toutes les autres situations d'annulation, le Client obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation des Contrats de Voyage par ARSENALE EXPRESS ainsi qu'une indemnité au moins égale à l'indemnité que le Client aurait versée s'il avait annulé les Contrats de Voyage à cette date.

Les informations ci-dessus seront communiquées par l'intermédiaire de O.E Management Company.

10.3 Modification par le Client

O.E. Management Company fera tout son possible pour répondre à toute demande du Client de modifier le Voyage, en particulier la date ou l'itinéraire, mais se réserve le droit de ne pas satisfaire une telle demande.

Les conditions de la modification par le Client sont définies dans le tableau fourni en Annexe 1 des présentes CGV. L'annexe 1 fait partie intégrante de la présente clause.

Le surclassement du type de cabine est toujours autorisé sans pénalité. Tout supplément dû à une demande de surclassement sera 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.

En outre, tout supplément dû à un changement de date ou d'itinéraire sera facturé au Client.

10.4 Modification par ARSENALE EXPRESS

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 encourir de responsabilité à l'égard du Client. En particulier, les horaires de départ et d'arrivée, les gares de départ et de destination ainsi que les escales peuvent être annulés ou modifiés, les menus à bord peuvent être modifiés en fonction de la disponibilité, le mode de traction peut être modifié en fonction de sa disponibilité (diesel, électrique, traction vapeur).

Si, avant le début du Voyage, le respect d'un des éléments essentiels des Contrats de Voyage

est rendu impossible du fait d'un événement extérieur, ou en cas d'augmentation des prix de plus de 8%, ou si ARSENALE EXPRESS n'est pas en mesure de répondre aux exigences particulières du Client qu'elle-même ou O.E. Management Company a expressément approuvées, cette modification substantielle du Voyage sera notifiée au Client dans les meilleurs délais avant la date de départ, par tout moyen constituant un support durable permettant d'en accuser réception (ex : courrier électronique). Le Client devra alors, dans un délai raisonnable fixé au cas par cas en fonction de la date de notification au Client de la modification substantielle, décider :

- D'annuler les Contrats de Voyage sans pénalité et obtenir le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation des Contrats de Voyage ainsi qu'une indemnité au moins égale à celle que le Client aurait versée s'il avait annulé les Contrats de Voyage à cette date (sauf si ces changements sont dus à des circonstances exceptionnelles et inévitables) ; ou
- D'accepter la modification du Voyage. Une modification des Contrats de Voyage sera envoyée au Client. Dans ce cas, si le paiement déjà effectué par le Client dépasse le prix du Voyage modifié, ARSENALE EXPRESS remboursera au Client le montant excédentaire avant le début du Voyage.

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

10.5 Cession/changement de nom

Le Client peut transférer 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 pour effectuer le Voyage, tant que ce Contrat n'a pas encore été exécuté, même en partie, par ARSENALE EXPRESS.

Le Client est tenu d'informer de sa décision par une communication à l'adresse électronique suivante reservations@orient-express.com ou par tout autre moyen permettant 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, indemnisations 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

A l'exception de la politique d'annulation prévue à l'article 10.1 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 tourisme.

11. **PRIX ET PAIEMENT**

11.1 Prix

Le prix forfaitaire du Voyage est indiqué sur le Site Web. Les prix indiqués sont par personne,

et doivent être multipliées par le nombre de personnes désignées dans les Contrats de Voyage, et pour la date choisie.

Lors de la confirmation de la réservation du Voyage, le prix est indiqué au Client en euros (€), incluant les taxes et autres frais locaux, et n'est valable que pour la durée indiquée sur le Site Web.

Sauf indication contraire sur le Site Web, les options qui ne sont pas proposées au moment de la réservation du Voyage ne sont pas incluses dans le prix et ne sont pas considérées comme faisant partie du Voyage. Les prix incluent notamment la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux de TVA applicable sera automatiquement répercuté sur le prix indiqué à la date de facturation. Toute modification ou introduction de nouvelles taxes légales ou réglementaires (par exemple la TVA) imposées ou toute émission d'interprétations par les autorités compétentes sera automatiquement répercutée sur le prix indiqué à la date de facturation.

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

- vingt-cinq pour cent (25 %) du prix à titre d'acompte au moment de la réservation ;
- le paiement intégral (acompte + solde) dans les quatre-vingt-dix (90) jours précédant la date de départ.

11.2 Modification du prix du Voyage

Lors de la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros (€). Toutefois, O.E. Management Company se réserve le droit de modifier le prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de circonstances exceptionnelles qui se limitent aux cas suivants :

- a) Les frais de transport, en particulier les frais de carburant ;
- b) Frais et taxes liés aux services proposés ;
- c) Les taux de change appliqués au Voyage.

Pendant les vingt (20) jours précédant la date de départ prévue, le prix du Voyage ne peut plus être augmenté.

En tout état de cause, une augmentation de prix supérieure à huit pour cent (8 %) du prix indiqué dans les Contrats de Voyage sera considérée comme substantielle conformément à l'article 10.4.

Le Client a le droit de demander une réduction de prix correspondant à la diminution des coûts visés aux points (a), (b) et (c) ci-dessus, survenant après la conclusion des Contrats de Voyage et avant le début du Voyage.

11.3 Paiement

Les paiements par virement bancaire doivent être effectués après contact avec le Centre de réservation géré par O.E. Management Company.

Lors de la réservation via le Site Web, le Client communique ses données de paiement en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (entrée sécurisée par cryptage SSL), 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 valide au moment du séjour) et le cryptogramme visuel via les plateformes de paiement mentionnées ci-dessous. Lors de la réservation via le Centre de réservation, le Client indique ces informations à O.E. Management Company ou peut demander à recevoir par courrier électronique un lien vers la plateforme de paiement.

ARSENAL EXPRESS utilise Stripe, ou une autre plateforme de paiement en ligne, pour sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. Le paiement est accrédité en faveur d'ARSENAL EXPRESS, sur un compte bancaire à son nom.

La carte de paiement du Client fait l'objet d'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 devra contacter sa banque et O.E. Management Company pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.

Les moyens de paiement en ligne (cartes, portefeuilles, etc.) disponibles et mentionnés sur la page de paiement du Site Web peuvent être Visa et Mastercard, American Express. Cette liste est susceptible d'être modifiée.

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

Le Client reçoit une facture sous forme électronique à l'adresse électronique qu'il a fournie au moment de la réservation ; si le Client souhaite recevoir une copie papier de sa facture, il doit en faire la demande expresse.

11.4 Dépôt de garantie

Sauf convention contraire expresse, 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, O.E Management Company 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 Pré-mandat

A l'embarquement, le Client a la possibilité d'autoriser une demande d'autorisation préalable (également appelée " pré-autorisation ") sur sa carte bancaire. Celle-ci n'est pas obligatoire mais est proposée pour faciliter la prise en charge des consommations ou des frais engagés par le Client pendant le Voyage. Par souci de clarté, si le Client dépasse le montant initial, le système peut automatiquement demander une nouvelle pré-autorisation pour couvrir la totalité des dépenses. Si aucune dépense n'est encourue, le montant initial préautorisé sera remboursé sur la carte du Client.

La demande de pré-mandat n'est pas un débit immédiat mais correspond à une réserve pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client. Elle réduit temporairement le plafond de la carte bancaire utilisée, tout en garantissant la possibilité de débits ultérieurs. Selon la banque du Client, la demande d'autorisation préalable peut apparaître comme un débit en attente sur le compte bancaire associé. Une fois la demande d'autorisation préalable activée et confirmée par la banque, toute consommation ou dépense encourue par le Client sera payable à la fin du Voyage. Il est important de noter que le déblocage du montant préautorisé (ou le remboursement) est généralement effectué dans un délai de vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures, mais qu'il peut prendre jusqu'à sept (7) jours ouvrables ou plus, en fonction de la banque du Client. Pour activer une demande d'autorisation préalable, le Client est invité à fournir les détails de sa carte bancaire lorsqu'il souscrit une garantie de réservation. Le Client est informé à l'avance des caractéristiques de la demande d'autorisation préalable. Les données relatives aux cartes bancaires sont conservées de manière sécurisée par le prestataire de services de paiement d'O.E. Management Company, dans le respect d'une politique stricte de sécurité des données bancaires.

12. **LES ENGAGEMENTS ET LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

Le Client est seul responsable du choix des Voyage (y compris des services correspondants) et de leur adéquation à ses besoins, sans que la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou de O.E. Management Company puisse être engagée à ce titre.

A ce titre, le Client devra signaler immédiatement tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse électronique au Centre de réservation dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 16.

Le Client s'engage à utiliser le Site Web et/ou le Voyage et/ou le Train (y compris les services pertinents) qui y sont proposés conformément à la réglementation applicable et aux Contrats de Voyage. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des Contrats de Voyage, le Client est responsable de tout dommage causé par lui à toute personne, y compris, mais sans s'y limiter, à des tiers. A ce titre, le Client s'engage à indemniser ARSENALE EXPRESS et/ou O.E. Management Company de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents.

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

- Toute réservation ou paiement irrégulier, inopérant, incomplet ou frauduleux pour une raison imputable au Client entraînera l'annulation du Voyage, sans préjudice de toute action que O.E Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS pourraient entreprendre à l'encontre du Client ;
- Le Client est tenu de respecter l'horaire spécifié dans le Contrat. En outre, si le Client ne se présente pas au départ du Train, le Voyage pourra être proposé à un autre client sans que cela ne donne lieu à un quelconque remboursement ou avoir de la part d'ARSENALE EXPRESS ;
- Le Client doit se conformer aux instructions et règles, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, qu'elles soient affichées ou données directement par le personnel. Le non-respect de ces règles par le Client entraîne l'interdiction de participer aux activités ou de bénéficier des services concernés. En cas de non-respect de ces règles rendant impossible la poursuite du Voyage, le Client pourra se voir notifier la fin du Voyage entraînant son débarquement, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement des prestations non consommées ;
- Le Client s'engage également à porter une tenue vestimentaire adaptée au Voyage, telle qu'indiquée sur le Site Web (rubrique FAQ), à avoir un comportement correct, à ne pas perturber les Voyages des autres clients et à ne pas porter préjudice à O.E. Management Company, à ARSENALE EXPRESS, à leur personnel ou agents, ou 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. RESPONSABILITE

13.1 Régime de responsabilité

ARSENALE EXPRESS et O.E. Management Company sont entièrement responsables de

l'exécution des services prévus dans les Contrats de Voyage, que ces services soient exécutés par eux-mêmes ou par d'autres prestataires, sans préjudice de leurs droits de recours contre ceux-ci.

Toutefois, sauf disposition légale impérative contraire, ARSENALE EXPRESS et/ou O.E. Management Company peuvent être exonérés de tout ou partie de leur responsabilité s'ils prouvent que le dommage est imputable soit au(x) Client(s), soit à un tiers non impliqué dans la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans la mesure où des conventions internationales prévoient les conditions dans lesquelles une indemnité est due par un prestataire de services tels que ceux faisant l'objet du Contrat ou limitent l'étendue de cette indemnité, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant. ARSENALE EXPRESS, comme O.E. Management Company, bénéficie donc des limites prévues par les [Conditions Générales de Transport de La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](http://orient-express.com).

En particulier, l'attention du Client est attirée sur le fait que les règles internationales applicables au transport ferroviaire de voyageurs peuvent limiter ou exclure la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et de 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 dans le 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, sera déduite des autres sommes versées à titre de dédommagement.

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.

13.4 Responsabilité de la société de gestion O.E. 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

Compte tenu des sanctions internationales émises par les États-Unis d'Amérique, l'Union européenne et/ou d'autres pays, O.E. Management Company se réserve le droit d'évaluer, à sa propre discrétion, sur la base des informations reçues ou acquises et de ses politiques internes, l'impact de ces sanctions sur les Contrats de Voyage et, dans tous les cas, de demander ou non une modification des Contrats de Voyage, y compris le droit de résilier ou de suspendre ces mêmes Contrats de Voyage. Dans cette hypothèse, le Client est informé qu'aucun remboursement ne s'appliquera.

16. CONTACT, SERVICE CLIENTÈLE ET RÉCLAMATIONS

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

Pour toute remarque et/ou plainte relative à la réservation d'un service (par exemple, plainte, inexécution ou exécution déficiente du service), le Centre de réservation est à votre disposition :

- Par téléphone, du lundi au vendredi, UK : +442030244949 / US : +1833 661 30 80 / FR : 33187212940 et IT : +39281480333 ;
- Par courrier électronique, 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 - France.

Afin de faciliter le traitement des réclamations, il est recommandé d'adresser par écrit au Centre de réservation les réclamations concernant l'inexécution ou la mauvaise exécution du Voyage dans un délai de huit (8) jours à compter de 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'ARSENAL EXPRESS, des entités de leur groupe ou de leurs employés ou collaborateurs, conformément aux règles du bon sens et de la politesse. O.E. Management Company se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client en cas de comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment malveillant ou insultant) à l'égard O.E. Management Company, des entités de son groupe ou de ses employés ou collaborateurs.

17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

17.1 Traitement des Données Personnelles par O.E. Management Company

Lorsque le Client utilise le Site Web ou appelle le Centre d'appel, notamment pour réserver un Voyage, O.E. Management Company collecte et traite ses Données Personnelles, en sa qualité de responsable du traitement selon le Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Les modalités de ce traitement de Données Personnelles sont décrites dans [la politique de confidentialité d'OE Management Company](#). En acceptant ces Conditions générales, le Client reconnaît avoir lu et compris cette politique de confidentialité.

17.2 Traitement des Données Personnelles par O.E. Management Company et par les Exploitants agissant en qualité de responsables conjoints du traitement

O.E. Management Company et les Exploitants partagent les Données Personnelles du Client

relatives à ses Voyages, à ses préférences, à sa satisfaction et, le cas échéant, à son adhésion au programme de fidélité. Le traitement de ces Données Personnelles est fondé sur l'intérêt légitime de chacun des responsables conjoints du traitement afin d'améliorer la qualité du service et l'expérience du Client dans chacun de ces yachts, hôtels et trains. Dans ce contexte, les Données Personnelles du Client sont traitées conjointement par O.E Management Company et les Exploitants. 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 des Exploitants. Le Client peut à tout moment exercer ses droits (accès, opposition rectification, limitation, effacement, portabilité et d'établir des directives sur le traitement de ses Données Personnelles après sa mort), et notamment s'opposer au partage de ses Données Personnelles entre les Exploitants et O.E Management Company en contactant le délégué à la protection des données d'O.E Management Company à l'adresse email suivante : data.privacy@orient-express.com. Le Client peut également demander un résumé des points clés de cet accord de responsabilité conjointe du traitement.

17.3 Traitement des Données Personnelles par ARSENALE EXPRESS

Le Client est également informé que les Données Personnelles collectées dans le cadre de son Voyage 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 distinct 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 Personnelles 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 (pour la France) : 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 (pour l'Italie) : <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 : 4.1 (*Le Voyage*) ; 9.2 (*Formalités administratives et sanitaires*), 10.1 (*Annulation par le Client*), 11.4 (*Dépôt de garantie*), 13.3 (*Limitation de la responsabilité*), 18 (*Dispositions diverses*) et 19 (*Droit applicable et règlement des litiges*).

Annexe 1

RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES (Réservation de moins de 8 cabines)	Paiement	Indemnisation en cas d'annulation	Modification
Au moment de la confirmation plus de 90 jours avant le départ	25% (dépôt)	25% jusqu'à 91 jours avant le départ	Changement de date et d'itinéraire : un gratuit puis 200€ par changement. Transfert/changement de nom soumis aux coûts réels du transfert.
90 jours avant le départ	100% (dépôt + solde)	50% entre 90 jours et 31 jours	Le changement de date ou d'itinéraire est considéré comme une annulation. Transfert/changement de nom sous réserve des frais réels de transfert
30 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 30 jours avant le départ	Le changement de date ou d'itinéraire est considéré comme une annulation. Le transfert/changement de nom n'est pas autorisé
<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>			