

Version en vigueur au 17 décembre 2024

Conditions générales de vente des Expériences pour le "LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS" applicables à toutes les réservations effectuées à partir de cette date, jusqu'à nouvel ordre.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES EXPÉRIENCES

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 situé au 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France et dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 40 981 136 450 (**ci-après "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 Web : 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 d'Expériences (telles que définies ci-dessous) fournies par ARSENALE EXPRESS conformément aux présentes Conditions Générales de vente d'Expériences, mises à disposition sur le Site.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES EXPÉRIENCES	1
La Dolce Vita Orient Express	1
1. DÉFINITIONS.....	2
2. PRÉAMBULE	2
3. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE	3
4. SERVICES	3
5. PROCESSUS DE RÉSERVATION	4
6. LES PERSONNES HANDICAPÉES, À MOBILITÉ RÉDUITE OU SOUFFRANT D'ALLERGIES	5
7. MINEURS.....	6
8. ANIMAUX DOMESTIQUES	6
9. LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES.....	6
10. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE TRANSFERT.....	7
11. PRIX ET PAIEMENT	9
12. LES ENGAGEMENTS ET LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT	11
13. RESPONSABILITE.....	11
14. ASSURANCE.....	12
15. SANCTIONS INTERNATIONALES	12

16. CONTACT, SERVICE CLIENTÈLE ET RÉCLAMATIONS	12
17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	13
18. DIVERS	14
19. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES.....	14

1. DÉFINITIONS

ARSENAL EXPRESS : Arsenale Express S.p.A, l'organisateur et le fournisseur des Expériences. 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.

CCG 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).

Centre de réservation : Centre de réservation et d'assistance à la clientèle pour les Expériences "La Dolce Vita Orient Express", dont les coordonnées sont indiquées 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 supposées avoir pris connaissance des informations précontractuelles et des termes du Contrat, y compris les présentes Conditions Générales.

Conditions générales/GCSE ou Conditions générales de vente d'Expériences : les présentes Conditions générales de vente d'Expériences.

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

Contrat/Contrat pour la fourniture des Expériences : le contrat pour les Expériences, y compris toutes les informations sur les Expériences (telles que définies ci-dessous), les informations spécifiques de réservation, les Conditions générales et, le cas échéant, les Conditions spéciales et/ou toute autre condition particulière.

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

Expérience(s) : expérience(s) exclusive(s) à terre proposée(s) par ARSENAL EXPRESS.

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

O.E. Management Company : le fournisseur des Expériences au nom et pour le compte d'ARSENAL EXPRESS et le fournisseur des services de réservation et d'assistance au Client.

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

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

2. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente d'Expériences ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le(s) Client(s) réserve(nt) et achète(nt) les Expériences par l'intermédiaire du Site Web et du Centre de réservation gérés 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 du Contrat de fourniture des Expériences implique l'acceptation par le Client des CGSE et des CCG (version en vigueur au moment de la réservation).

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 et de s'assurer que les Participants acceptent les Conditions Générales.

O.E. Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site Web. La société O.E. Management 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 des Expériences.

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 particulières, ces dernières prévalent.

3. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Le Client est informé que l'annulation de la réservation du transport à bord du Train, pour quelque raison que ce soit, entraînera la résiliation de plein droit du présent Contrat, dans la mesure où ce Contrat est connecté et interdépendant sur contrat de transport à bord du Train. Les conséquences de cette résiliation seront différentes selon que l'annulation du transport à bord du Train a été initiée par le Client ou par ARSENALE EXPRESS. En cas d'annulation par le Client de la réservation du transport à bord du Train, les conditions de résiliation, y compris les frais ou pénalités applicables, seront régies par les conditions d'annulation prévues à l'article 10.1. Si ARSENALE EXPRESS prend l'initiative d'annuler la réservation de transport à bord du Train, le Client aura droit à des recours ou des compensations comme spécifié dans la politique d'annulation de l'article 10.2, sans préjudice des droits prévus par la loi applicable.

Le Client reconnaît que la relation contractuelle créée par la réservation d'Expériences le lie directement avec ARSENALE EXPRESS, avec pour conséquence que, hormis les obligations découlant des présentes CGSE, O.E Management Company n'est pas partie contractante au Contrat. Dans ce cadre et du point de vue de la TVA intracommunautaire, il est précisé que O.E Management Company agit en tant qu'*intermédiaire transparent* au sens fiscal, 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 le présent Contrat. Le prix du service susmentionné est inclus dans le prix des Expériences.

Le Client reconnaît que tout au long du processus de réservation, son seul point de contact est O.E. Management Company et que pendant les Expériences, son point de contact sera ARSENALE EXPRESS.

4. SERVICES

4.1 Les Expériences

Les Expériences fournies par ARSENALE EXPRESS comprennent les activités décrites sur le Site Web.

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, au moins trente (30) jours avant l'Expérience choisie. La demande sera traitée au cas par cas et fera l'objet 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 puisse en être tenu compte dans la mesure du possible lors des Expériences . Le Client est informé que notamment en raison des contraintes des Expériences, 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 des conséquences liées au non-respect des régimes alimentaires particuliers.

4.2 Services spécifiques et additionnels

Tout service futur acheté pendant les Expériences, qui ne fait pas partie du prix des Expériences, sont régis par un contrat indépendant séparé de toutes les Expériences vendues pour un prix forfaitaire. Ces services additionnels ne sont donc pas soumis à la loi applicable relative aux Expériences.

5. **PROCESSUS DE RÉSERVATION**

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

5.1 Sur le Site Web

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

Étape 1 : Sélectionner l'Expérience.

Étape 2 : Résumé de la réservation d'Expériences.

Étape 3 : Finalisation de la réservation des Expériences par le Client :

- (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 4 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes requises conformément à l'article 11, la confirmation de la réservation d'Expériences par courrier électronique résumant toutes les informations relatives à la réservation, avec une version PDF incluant le nom du Client.

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 des Expériences : destination, dates et nombre de Clients; sur la base de ces critères, O.E Management Company. communique au Client les Expériences disponibles à la réservation et les tarifs ;

Étape 3 : Si le Client choisit de réserver une expérience, O.E. Management Company confirmera au Client les détails et les caractéristiques de l'expérience :

- * villes des Expériences ;
- * durée des Expériences ;
- * 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 Clients.

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

- (i) communiquer leurs 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 des Expériences par le Client ;

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

- (i) leur réservation des Expériences telles que détaillées par O.E. Management
Entreprise à l'étape 3 ;
- (ii) son acceptation des conditions générales.

Étape 7 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes requises conformément à l'article 11, la confirmation de la réservation des Expériences est envoyée par courrier électronique au Client, avec une version PDF des Conditions générales, résumant toutes les informations relatives à la réservation et constituant la signature du Contrat entre le Client et ARSENALE EXPRESS.

6. LES PERSONNES HANDICAPÉES, À MOBILITÉ RÉDUITE OU SOUFFRANT D'ALLERGIES

Au moment de la réservation, afin d'assurer un niveau de service approprié à une Expérience exclusive, le Client doit communiquer à O.E Management Company, qui communiquera à son tour à ARSENALE EXPRESS, les conditions médicales qui pourraient nécessiter un traitement ou une assistance pendant les Expériences, y compris, mais sans s'y limiter, l'assistance pour utiliser les toilettes, l'assistance pour monter et descendre du train, les médicaments administrés par aiguille autres que le diabète bien géré), les allergies (y compris les allergies alimentaires), les handicaps ou les problèmes de mobilité réduite/de diminution sensorielle qui pourraient les rendre inéligibles pour les Expériences, en fournissant des détails complets 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 et de la possibilité d'assurer un niveau de service approprié pour une Expérience de luxe et exclusive malgré l'existence des circonstances ainsi communiquées. Nonobstant, si le handicap du Client et son état de santé ne lui permettent de participer aux Expériences 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 Client supplémentaire censé lui apporter cette assistance pendant toute la durée des Expériences.

En raison du caractère unique des Expériences, ARSENALE EXPRESS n'a aucun contrôle sur le risque de contamination croisée des aliments et, par conséquent, 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 des réactions allergiques pouvant survenir en raison d'une contamination croisée

ou de la présence d'allergènes au cours des Expériences.

Le personnel d'ARSENALE EXPRESS n'est pas en mesure de fournir une assistance aux Clients souffrant d'un handicap ou de conditions médicales particulières pendant les Expériences.

7. MINEURS

Les personnes mineures de moins de dix-huit (18) ans ne peuvent participer aux Expériences 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.

8. ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas autorisés pendant les Expériences, sauf dans les cas requis par la loi applicable. Dans tous les cas, l'admissibilité des animaux de compagnie sera évaluée au moment de la réservation, uniquement s'il y a de la disponibilité à bord et à condition que la présence d'animaux de compagnie ne puisse pas causer de dommages aux autres Clients.

9. LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

9.1 Documents

Le Client recevra par email vingt-et-un (21) jours avant la date des Expériences un résumé de ses réservations d'Expériences.

Lorsque le Client se présente au point de rencontre, il doit être en possession de ce résumé démontrant la réservation des Expériences, sous forme numérique ou imprimée (ou du billet physique, le cas échéant).

9.2 Formalités administratives et sanitaires

Il est de la responsabilité du Client d'effectuer et de respecter les formalités de police, de douane et de santé requises pour les Expériences, y compris - sans limitation - le passeport, la carte d'identité nationale, le permis de séjour, l'autorisation de ses représentants légaux, le visa, le certificat médical, les formalités de vaccination requises pour les Expériences (ci-après les "**Formalités**"). Il appartient donc au Client de se renseigner sur les Formalités et de consulter les interdictions de voyager, les alertes, les annonces et les conseils émis par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage vers des destinations internationales. De même, le Client doit se renseigner sur les mesures sanitaires, notamment les vaccinations, requises pour voyager dans le pays des Expériences. L'accomplissement et les coûts résultant des formalités sont à la charge des clients.

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.dipolice.it/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

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. Au début des Expériences, 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 de pays étrangers doivent s'informer, avant la réservation, auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine, ainsi que des pays d'Expérience, des conditions de séjour et de transit dans ces pays et des formalités et documents requis pour les Expériences.

Arsenale Express se réserve le droit de refuser que le Client se joigne à l'Expérience et de mettre fin au Contrat avec toute personne qui ne peut présenter la documentation requise pour les besoins de l'Expérience.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer qu'il respecte les Formalités. O.E Management Company. et/ou ARSENALE EXPRESS ne pourront être tenues responsables si le Client n'est pas en mesure de réaliser tout ou partie des Expériences en raison du non-respect des Formalités. Sauf disposition légale impérative contraire, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement s'il ne respecte pas, en tout ou en partie, les Formalités requises et, de ce fait, n'est pas en mesure de réaliser les Expériences.

10. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE TRANSFERT

Dans les cas d'annulation ou de modification mentionnés ci-dessous et résumés dans les tableaux fournis en annexe 1 des présentes CGSE, ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de demander et/ou de conserver une forme de compensation forfaitaire (i.e. indemnisation).

10.1 Annulation par le Client

Le Client a le droit de résilier le Contrat relatif à la fourniture des Expériences à tout moment avant la date de commencement.

En cas d'annulation par le Client des Expériences, et en raison de l'existence de prestataire(s) de services, ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de conserver l'intégralité des sommes versées par le Client à titre de compensation forfaitaire (i.e. indemnisation).

Toutefois, le Client a le droit d'annuler le Contrat pour la réalisation des Expériences avant la date de départ sans payer d'indemnité si des circonstances exceptionnelles et inévitables surviennent sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, qui ont un impact significatif sur l'exécution du Contrat pour la réalisation des Expériences ou sur le transport des Clients 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 pour les Expériences, mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation supplémentaire. Dans de telles circonstances, tous les montants payés par le Client lui seront remboursés dans un délai de quatorze (14) jours.

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.

10.2 Annulation par ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS peut annuler le Contrat de fourniture des Expériences et rembourser dans

un délai de quatorze (14) jours le Client de l'intégralité des paiements effectués si ARSENALE EXPRESS est empêchée d'exécuter le Contrat de fourniture des Expériences en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, l'annulation du Contrat de fourniture des Expériences sera notifiée dans les meilleurs délais.

Dans ces circonstances, ARSENALE EXPRESS pourra proposer au Client d'autres Expériences en alternative à l'annulation et au remboursement, par tout moyen écrit permettant un accusé de réception (courrier recommandé, fax, email, etc.). L'article 10.4 sera alors applicable.

Dans toutes les autres situations de résiliation, le Client obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant la résiliation du Contrat de fourniture d'Expériences par ARSENALE EXPRESS ainsi qu'une indemnité au moins égale à l'indemnité que le Client aurait versée s'il avait résilié ledit Contrat 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 visant à modifier les Expériences, en particulier la date ou l'itinéraire, mais se réserve le droit de ne pas donner suite à une telle demande.

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

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 de l'Expérience ou des Expériences en fonction de certaines exigences et contraintes liées à la nature de son service, sans encourir de responsabilité à l'égard du Client.

Si, avant la date de départ, le respect de l'un des éléments essentiels du Contrat pour la réalisation des Expériences 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, le Client sera informé de cette modification substantielle de la (des) Expérience(s) 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 de la modification substantielle au Client, décider de :

- Résilier le Contrat pour la fourniture des Expériences sans pénalité et obtenir le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant la résiliation du Contrat pour la fourniture des Expériences ainsi qu'une compensation au moins égale à l'indemnité que le Client aurait payée s'il avait résilié ce Contrat à cette date (sauf si ces changements sont dus à des circonstances exceptionnelles et inévitables) ; ou
- Accepter la modification de l'Expérience ou des Expériences. Une modification au contrat de prestation des Expériences sera envoyé au Client. Dans ce cas, si le paiement déjà effectué par le Client dépasse le prix de l'Expérience modifiée, ARSENALE EXPRESS remboursera au Client le montant excédentaire.

L'annulation ou l'acceptation de la modification de l'Expérience(s) doit être 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 son Contrat pour la fourniture des Expériences à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions (y compris les conditions particulières visées aux articles 6 et 7) que lui pour réaliser les Expériences, tant que ce Contrat n'a pas encore été exécuté, même partiellement, 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 d'une Expérience. 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 de l'Expérience 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.

Le Client est informé, dès réception de sa demande de transfert du contrat relatif à la fourniture des Expériences, des coûts réels du transfert.

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 protection des consommateurs.

11. **PRIX ET PAIEMENT**

11.1 Prix

Le prix forfaitaire des Expériences est indiqué sur le Site Web. Les prix indiqués sont par personne, et doivent être multipliés par le nombre de personnes incluses dans le Contrat pour la réalisation des Expériences, et pour la date sélectionnée.

Lors de la confirmation de la réservation des Expériences, 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 Internet.

Sauf indication contraire sur le Site Internet, les options qui ne sont pas proposées au moment de la réservation des Expériences ne sont pas incluses dans le prix et ne sont pas considérées comme faisant partie des Expériences. 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 dans le tableau figurant à l'annexe 1 (qui fait partie intégrante de la présente clause) des présentes CGSE.

11.2 Modification du prix des Expériences

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 comme suit :

- a) les coûts de transport, en particulier les coûts de carburant ;
- b) Frais et taxes liés aux services offerts ;
- c) Les taux de change appliqués aux Expériences.

Au cours des vingt (20) jours précédant la date de début prévue des Expériences, le prix fixé pour les Expériences 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 d'expérience 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 d'expérience et avant le début des Expériences.

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 Internet, 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 email un lien vers la plateforme de paiement.

ARSENALE 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'ARSENALE 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 de ce Contrat. Pour éviter toute ambiguïté, il est précisé que ce dépôt de garantie n'est pas un acompte (« *anticipo* ») sur le prix des Expériences dû en vertu du Contrat et ne sera pas considéré comme tel.

Dans le cas où le Client ne paie pas l'acompte ou ne paie pas le prix des Expériences tel que prévu à l'article 11.1, après avoir été officiellement averti, ARSENALE EXPRESS sera en droit de résilier de plein droit le Contrat de fourniture des Expériences et, sauf disposition légale impérative contraire, d'exiger l'indemnisation prévue à l'article 10.1.

Lors du paiement du prix des Expériences, le Client peut compenser partiellement son obligation de payer ce prix par la créance résultant de l'acompte.

12. LES ENGAGEMENTS ET LES RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Le Client est seul responsable du choix des Expériences sur le Site Web et de leur adéquation à ses besoins, sans que la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou de O.E Management Company ne 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 à participer aux Expériences dans le respect de la réglementation applicable et du Contrat de prestation d'Expériences. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat de fourniture des Expériences, le Client est responsable de tout dommage causé par lui à toute partie, y compris, mais sans s'y limiter, à des tiers. A cet égard, le Client s'engage à indemniser ARSENALE EXPRESS et/ou O.E. Management Company pour tous dommages, coûts ou indemnités quelconques y afférents.

En particulier, en finalisant la réservation d'une Expérience, 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 des Expériences, 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 début des Expériences, celles-ci pourront être proposées à un autre client sans que cela ne donne lieu à un quelconque remboursement ou crédit 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. En cas de non-respect de ces règles, le Client se verra interdire de participer aux activités ou de bénéficier des services concernés. En cas de non-respect de ces règles rendant impossible la poursuite de l'Expérience, le Client pourra se voir notifier la fin de l'Expérience, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement des prestations non consommées ;
- Le Client s'engage également à porter une tenue vestimentaire adaptée aux Expériences, telle qu'indiquée sur le Site Web (rubrique FAQ), à se comporter de manière appropriée, à ne pas perturber les Expériences des autres Clients et à ne pas causer de dommages à O.E. Management Company, ARSENALE EXPRESS, à leur personnel ou agents, ou aux marques ORIENT EXPRESS et/ou LA DOLCE VITA.

Le Client est responsable de tous les dommages, matériels ou immatériels, causés par lui au cours des Expériences et supporte tous les coûts découlant de ces dommages et/ou du non-respect des règles susmentionnées. O.E. Management Company se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure qu'elle jugera appropriée à l'encontre du Client.

13. RESPONSABILITE

13.1 Régime de responsabilité

ARSENALE EXPRESS et O.E. Management Company sont pleinement responsables de l'exécution des services prévus dans les Contrats des Expériences, que ces services soient exécutés par elles-mêmes ou par d'autres prestataires, sans préjudice de leurs droits de recours à leur encontre.

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 inclus dans le Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les limites de leur applicabilité, ARSENALE EXPRESS, comme O.E. Management Company, bénéficie des limites fixées dans les [Conditions Générales de Transport de La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](http://orient-express.com).

13.2 Non-conformité

Le Client est prié d'informer O.E. Management Company dans les meilleurs délais, compte tenu des circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution des Expériences, afin qu'il y soit remédié dans les plus brefs délais.

Si un élément des Expériences n'est pas exécuté conformément au Contrat de fourniture des Expériences, il sera remédié à la non-conformité, à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance 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 conformément au droit applicable.

13.3 Limitation de la responsabilité

Sans préjudice des limitations de responsabilité prévues dans le CCG dans la mesure où elles sont applicables aux présentes conditions générales, la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou de O.E Management Company est limitée à trois fois le prix total des Expériences. Toute somme perçue par le Client, notamment à titre de remboursement, sera déduite des autres sommes versées à titre de compensation.

ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company ne sont pas responsables des dommages, pertes ou dépenses qui n'étaient pas prévisibles au moment de la réservation des Expériences (par exemple, les retards dus à des problèmes d'infrastructure ferroviaire et les modifications/annulations de tout ou partie des Expériences qui en découlent, ou les dommages résultant de retards à la fin des Expériences).

Ces limitations ne s'appliquent pas aux dommages corporels ou matériels causés intentionnellement ou par négligence grave.

13.4 Responsabilité de 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 pour couvrir les sommes payées ou dues, au titre des Contrats des Expériences, en cas d'annulation par le Client 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 la disposition du Client :

- 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 des Expériences dans les huit (8) jours suivant la date d'exécution des Expériences.

Dans le cadre du service du Centre de réservation, le Client s'engage à rester courtois et à ne pas tenir de propos désobligeants à l'égard de O.E Management Company et/ou d'ARSENALE 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 de O.E Management Company, des entités de son groupe ou de ses employés ou collaborateurs.

17. 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 une Expérience, 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'O.E 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 Expériences, 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.

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 ses Expériences seront transmises à ARSENALE EXPRESS S.p.A., la société qui organise et fournit les Expériences. ARSENALE EXPRESS traitera ces données en qualité de responsable du traitement distinct afin de fournir aux Clients la meilleure expérience possible.

Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 13 et 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 des Expériences par le biais du lien suivant : www.arsenaleexpress.com/booking_privacy_policy_EN.pdf

18. **DIVERS**

La saisie dans la banque de données et l'acceptation des présentes conditions générales de vente des Expériences, ainsi que les contrats des Expériences constituent un contrat électronique entre les parties, qui fait foi de la réservation des Expériences et du fait que les montants dus pour l'exécution de la réservation sont payables.

Sauf disposition légale applicable, les Conditions Générales des Expériences et le Contrat des Expériences expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune autre condition communiquée par le Client ne peut y être incluse.

En cas de contradiction entre les termes des Contrats d'Expériences et les Conditions Générales, les Contrats d'Expériences pris individuellement s'appliquent 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 prévalent.

Si une ou plusieurs clauses des conditions générales sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres clauses resteront pleinement valides et applicables.

La langue officielle est l'anglais.

Si les conditions générales sont traduites en langue étrangère, la version anglaise prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, de litige, de difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions générales et, plus généralement, des relations entre les parties.

Le client reconnaît et accepte que O.E Management Company. et/ou ARSENALE EXPRESS puisse céder les présentes conditions générales et tous les droits et obligations qui en découlent à un tiers sans l'accord écrit préalable du client. Le Client accepte qu'une telle cession libère O.E. Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS pour l'avenir.

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

19. **DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES**

Les Conditions générales de vente d'Expériences 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.

* * *
_ _ _

En particulier, l'acceptation des clauses suivantes : 4.1 (*Les Expériences*) ; 9.2 (*Formalités administratives et sanitaires*), 11.1 (*Conditions d'annulation, de modification et de transfert*), 12.4 (*Acompte*), 13.3 (*Limitation de responsabilité*), 18 (*Divers*) et 19 (*Droit applicable et règlement des litiges*).

Annexe 1

	Paiement	Indemnisation en cas d'annulation	Modification
Au moment de la confirmation plus de 90 jours avant le début	25% (dépôt)	25% jusqu'à 91 jours avant le début	Changement de date ou d'expérience : une fois gratuit, puis 200 € par changement. Le transfert/changement de nom est soumis aux coûts réels du transfert.
90 jours avant le début	100% (dépôt + solde)	100 % moins de 90 jours avant le début	Le changement de date ou d'expérience est considéré comme une annulation Transfert/changement de nom sous réserve des frais réels de transfert
<p>O.E Management Company fera tout son possible pour répondre à toute demande du client visant à modifier les Expériences, mais se réserve le droit de ne pas donner suite à une telle demande.</p> <p>Toute augmentation de prix éventuelle sera facturée ; aucun remboursement de la différence de prix négative.</p>			