

Version du 17 décembre 2024

Conditions générales de vente de « LA DOLCE VITA ORIENT EXPRESS » applicables à toutes les réservations individuelles (moins de 8 cabines) effectuées à compter de ce jour et jusqu'à nouvel ordre.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES DES PROFESSIONNELS

La Dolce Vita Orient Express

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

O.E Management Company est immatriculée au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjours « 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 ; Tél : (+33) 1 87 21 29 40). Le Site Web permet, entre autres, la réservation et l'achat de voyages « La Dolce Vita Orient Express » proposés par ARSENALE EXPRESS conformément aux Conditions générales de transport, qui peuvent être consultées sur le Site Web et qui constituent la partie contractuelle principale du Voyage (tel que ce terme est défini ci-dessous).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES DES PROFESSIONNELS	1
1. DÉFINITIONS.....	2
2. PRÉAMBULE	3
3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES.....	4
4. SERVICES	4
4.1 Le Voyage.....	4
4.2 Services inclus	5
4.3 Services spécifiques et supplémentaires.....	5
5. PROCÉDURE DE RÉSERVATION	6
5.1 Par téléphone.....	6
6. HANDICAPS, MOBILITÉ RÉDUITE ET ALLERGIES	6
7. MINEURS.....	7
8. ANIMAUX DE COMPAGNIE.....	7
9. DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES.....	7
9.1 Liste des Participants	7
9.2 Documents de voyage.....	8

9.3	Formalités administratives et sanitaires	8
10.	CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION	9
10.1	Annulation par le Client	9
10.2	Annulation par ARSENALE EXPRESS.....	9
10.3	Modification par le Client	10
10.4	Modification par ARSENALE EXPRESS	10
10.5	Cession/changement de nom.....	11
10.6	Absence de droit de rétractation.....	11
11.	PRIX ET PAIEMENT.....	11
11.1	Prix	11
11.2	Modification du prix	12
11.3	Paiement.....	12
11.4	Dépôt de garantie.....	12
11.5	Autorisation préalable	13
12.	ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT	13
13.	RESPONSABILITÉ.....	14
13.1	Régime de responsabilité.....	14
13.2	Non-conformité.....	15
13.3	Limitation de la responsabilité	15
14.	ASSURANCE.....	15
15.	SANCTIONS INTERNATIONALES	16
16.	CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS	16
17.	PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	16
17.1	Traitement des Données personnelles par O.E Management Company	16
17.2	Traitement des Données personnelles par O.E Management Company et les Exploitants en qualité de responsables conjoints du traitement	17
17.3	Traitement des Données personnelles par ARSENALE EXPRESS	17
18.	DISPOSITIONS DIVERSES	17
19.	DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES.....	18

1. DÉFINITIONS

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

Client/Professionnel : la personne, y compris les agences de voyages et/ou voyagistes, qui effectue la réservation et stipule le Contrat en son nom et au nom des Participants, à des fins liées à son activité commerciale, artisanale ou professionnelle et qui ne bénéficie pas de la protection résultant de la directive 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015.

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

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

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

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

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

CGV ou Conditions générales de vente : les présentes conditions générales de vente qui visent à régir les réservations individuelles (moins de 8 cabines).

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

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

Exploitants : désigne les propriétaires et exploitants des yachts, hôtels et trains d'accueil exploités sous les marques Orient Express.

Participant(s) : personnes physiques voyageant ensemble et au nom desquelles le Client effectue la réservation.

Données personnelles : désigne les informations qui permettent d'identifier, directement ou indirectement (avec des informations supplémentaires), une personne physique.

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

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

Train : le train « La Dolce Vita Orient Express ».

Voyage(s) ou Voyage(s) La Dolce Vita : le voyage ferroviaire de luxe avec Services inclus à bord du train « La Dolce Vita Orient Express ».

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

2. PRÉAMBULE

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

La signature des Contrats de Voyage implique l'acceptation des CGV par le Client (version en vigueur à la réservation). Les CGT accessibles via le suivant : [Conditions générales de transport | La Dolce Vita Orient Express.\(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/conditions-generales-de-transport), forment l'essentiel des Contrats de Voyage. La signature des Contrats implique l'acceptation des CGT par les Participants.

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

ordinateur. Les Clients sont invités à communiquer les CGT aux Participants.

O.E Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site Web. O.E Management Company se réserve le droit de modifier les Conditions générales. Si tel est le cas, la nouvelle version des Conditions générales sera publiée sur le Site Web et la date de son entrée en vigueur indiquée. Il est conseillé aux Clients de consulter régulièrement les Conditions générales pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, le Client n'est lié que par la version des Conditions générales en vigueur à la date de réservation du Voyage.

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

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

3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

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

O.E Management Company fournira au Client le service de réservation et d'assistance régi par le présent contrat. Le prix du service susvisé est inclus dans le prix du Voyage en tant que service accessoire du service de transport principal.

Le Client convient que, tout au long de la procédure de réservation, il a pour seul interlocuteur O.E Management Company et que, pendant le Voyage, il aura pour interlocuteur ARSENALE EXPRESS.

4. SERVICES

4.1 Le Voyage

Le Voyage (en tant que service de transport global et unique d'un point de vue fiscal) fourni par ARSENALE EXPRESS comprend les services suivants :

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

Les Services inclus qui sont fournis dans le cadre du transport ferroviaire de passagers ne peuvent être achetés séparément du service de transport principal régi par les CGT, qui constitue le service principal du Voyage. Par conséquent, tous les Services inclus ne doivent pas être considérés comme des services distincts et indépendants, car ils sont strictement auxiliaires au service de transport vendu au Client. Le Voyage étant un voyage en train, sa durée dépend des villes de départ et d'arrivée et ne peut donc pas être modifiée par le Client, sauf si celui-ci choisit d'interrompre le Voyage pendant l'une des escales du Train. Dans ce cas, compte tenu de la nature du Voyage et

donc des engagements et frais d'organisation importants que le Voyage nécessite, la totalité du prix du Voyage sera conservée, sans possibilité pour le Client d'obtenir le remboursement de la partie du Voyage non effectuée. Chaque Voyage 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 Voyage s'entend « par cabine ». Au moment de la réservation, le Client répartit les passagers dans la ou les cabines correspondantes. Un Client inscrit individuellement dans le Contrat et/ou pour une cabine sera logé à un tarif d'occupation simple.

Les caractéristiques essentielles, les dates de disponibilité, le prix, les options proposées et les conditions de paiement applicables au tarif sélectionné (politiques de garantie, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, conditions tarifaires pour les membres, etc.) sont indiqués au cours de la procédure de réservation décrite dans les articles ci-dessous.

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

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

4.2 Services inclus

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

Le billet du Voyage confère aux Participants le droit de monter à bord du Train et de bénéficier des Services inclus, qui comprennent l'hébergement pour la nuit et la fourniture de repas et de boissons à bord du train.

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

Pour accéder aux Services Inclus, les Participants 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 participants pour les nuitées, ainsi que dans tous les autres espaces du Train.

Pendant l'utilisation des Services Inclus, les Participants s'engagent à ne pas déranger les autres passagers et à adopter un comportement approprié conforme aux normes du Voyage et du Train.

Le service de restauration compris dans les Services inclus est assuré dans des zones désignées du train aux heures prévues et avec des modalités variables selon les itinéraires choisis. Les Participants munis d'un billet de Voyage peuvent accéder aux zones de restauration désignées du Train pour y prendre des repas et d'autres rafraîchissements.

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

4.3 Services spécifiques et supplémentaires

Tout service futur acheté au cours du Voyage et non inclus dans le prix de ce dernier fait l'objet d'un contrat indépendant, distinct de tout Voyage vendu à un prix forfaitaire. Ces services supplémentaires ne sont donc pas soumis aux dispositions réglementaires applicables au Voyage. Il peut s'agir d'une visite, d'une activité culturelle ou sportive, d'un rendez-vous médical ou paramédical ou de tout autre service ne faisant pas partie du Voyage.

5. PROCÉDURE DE RÉSERVATION

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

5.1 Par téléphone

La procédure de réservation par téléphone consiste en 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. Le numéro de téléphone du Centre de réservation est le suivant : IT : +39281480333 / Royaume-Uni : +442030244949 / États-Unis : +1833 661 30 80 / France : +33 1 87 21 29 40

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

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

- * villes de départ et de destination ;
- * durée du Voyage ;
- * caractéristiques de l'hébergement, notamment le type de cabine et le nombre de passagers ;
- * options proposées ;
- * prix total de la réservation, taxes applicables incluses.

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

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

- (i) communiquer ses données de paiement en indiquant directement à O.E Management Company le numéro de la carte bancaire, ainsi que sa date d'expiration et le cryptogramme visuel ; ou
- (ii) demander à recevoir par courriel un lien vers une plateforme de paiement en ligne dédiée lors de la finalisation de la réservation du Voyage.

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

- (i) la réservation du Voyage tel qu'il est indiqué par O.E Management Company à l'étape 3 ;
- (ii) qu'il accepte les Conditions générales.

Étape 7 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes demandées conformément à l'article 11, le Client reçoit par courriel une confirmation de réservation du Voyage dans laquelle sont rappelées toutes les informations relatives à la réservation, ainsi qu'une version des présentes CGV au format PDF, et qui vaut signature du Contrat, y compris du Contrat de transport, entre le Client et ARSENALE EXPRESS.

6. HANDICAPS, MOBILITÉ RÉDUITE ET ALLERGIES

Afin d'assurer un niveau de service en adéquation avec une expérience haut de gamme exclusive

à bord d'un train, le Client signale lors la réservation à O.E Management Company, qui en informera ensuite ARSENALE EXPRESS, tout état de santé susceptible de nécessiter un traitement ou une assistance à bord (y compris, notamment, une assistance pour utiliser les toilettes, une assistance au lever et au coucher, des médicaments administrés par injection autres que pour un diabète bien géré), toute allergie (y compris alimentaire) ou encore tout handicap ou problème de mobilité réduite/déficiência sensorielle, en raison desquels les passagers concernés ne seraient pas en capacité d'effectuer un Voyage en train, et communique des informations complètes sur les Participants concernés.

Dans les 10 (dix) jours ouvrés suivant la finalisation de la réservation, le Client qui a signalé l'une des situations mentionnées ci-dessus sera contacté par ARSENALE EXPRESS, qui aura toute latitude pour confirmer ou non la réservation concernée en fonction des places disponibles dans le Train et de la possibilité d'assurer un niveau de service digne d'une expérience luxueuse et exclusive en train telle que le Voyage malgré les problèmes de santé indiqués. Nonobstant ce qui précède, si le handicap du Participant et son état de santé ne lui permettent de voyager à bord du train qu'avec un accompagnateur capable de lui apporter l'assistance nécessaire, le Client ne peut effectuer sa réservation que s'il réserve en même temps pour le Participant supplémentaire censé lui apporter cette assistance pendant toute la durée du Voyage.

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 Participants souffrant d'allergies alimentaires. Les sociétés ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company ne peuvent en aucun cas être tenues responsables des réactions allergiques pouvant survenir en raison d'une contamination croisée ou de la présence d'allergènes à bord.

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

7. MINEURS

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

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

8. ANIMAUX DE COMPAGNIE

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

9. DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

9.1 Liste des Participants

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

9.2 Documents de voyage

Le Client recevra par courriel un récapitulatif du Voyage réservé et les CGT vingt-et-un (21) jours avant la date du départ. Ce courriel servira de Document de voyage aux Participants.

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

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

9.3 Formalités administratives et sanitaires

Il appartient au Client et aux Participants d'effectuer et de respecter les formalités de police, douanières et sanitaires exigées pour le Voyage, y compris en ce qui concerne leur passeport, leur carte nationale d'identité, leur permis de séjour, l'autorisation des représentants légaux, leur visa, leur certificat médical et leur carnet de vaccination (ci-après les « Formalités »). Il incombe donc au Client de s'informer de ces Formalités et de consulter les interdictions de voyager, 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 voyager dans les pays de départ, de destination ou d'escale. L'accomplissement des Formalités et les frais qui en résultent sont à la charge du Client et/ou des Participants.

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

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/conseils-aux-voyageurs) ou :

[Viaggiare Sicuri \(site Web de la diplomatie italienne\)](https://www.diplomatie.it/viaggiare-sicuri) ; [Conseils aux voyageurs - Ministère italien des Affaires étrangères](https://www.diplomatie.it/conseils-aux-voyageurs).

Une autorisation de sortie du territoire est requise pour les mineurs résidant dans certains pays (par exemple en France) et non accompagnés d'un représentant légal 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, pour les ressortissants français, sur www.service-public.fr) ainsi qu'une photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal 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 d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée dans le cas où le Participant serait dans l'impossibilité d'effectuer tout ou partie du Voyage en raison du non-respect des Formalités. Le prix payé n'est en aucun cas remboursé.

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

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

10.1 Annulation par le Client

Le Client a le droit d'annuler les 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 d'une indemnisation, qui est d'autant plus élevée que la date de départ est proche. Dans ce cas, le Client est tenu de payer l'indemnisation définie 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 pour cause de force majeure sans être tenu de payer une indemnisation.

Il est expressément exclu que les événements suivants soient considérés comme des cas de force majeure :

- Toutes sanctions, restrictions ou pénalités imposées au Client et/ou au Participant, qu'elles soient nationales ou internationales ;
- Les situations découlant de problèmes opérationnels, financiers ou organisationnels propres au Client et/ou au Participant ;
- Toute situation pour laquelle le Client a ou aurait pu raisonnablement prévoir ou atténuer les risques.

Si l'annulation est autorisée par ARSENALE EXPRESS en raison d'événements légitimement reconnus comme cas de force majeure, la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS sera limitée au remboursement des paiements effectués par le Client pour le Voyage concerné. Aucun dédommagement, aucune indemnité ni aucun remboursement de dommages indirects supplémentaires ne seront accordés.

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

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 sous trente (30) jours.

10.2 Annulation par ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS peut annuler les Contrats de Voyage et rembourser au Client sous trente (30) jours la totalité des sommes payées dans les cas suivants :

- (i) Le taux d'occupation du Train n'est pas suffisant pour garantir le caractère luxueux et exclusif du Voyage, ou le Voyage ne peut être effectué pour des raisons imputables à ARSENALE EXPRESS.
- (ii) ARSENALE EXPRESS est empêchée d'exécuter les Contrats de Voyage en raison de situations exceptionnelles et inévitables ou pour des raisons économiques ou logistiques ou encore en raison du défaut d'un tiers.

Dans ce cas, l'annulation du Voyage doit être signalée dans les meilleurs délais avant le début du Voyage.

ARSENALE EXPRESS peut, dans certains cas, proposer au Client un report ou une modification du Voyage en lieu et place de l'annulation et du remboursement par tout moyen écrit permettant un accusé de réception (courrier recommandé, télécopie, courriel, etc.). L'article 10.4 est alors applicable.

La décision sera communiquée par O.E Management Company.

10.3 Modification par le Client

O.E Management Company mettra tous les moyens en œuvre pour répondre favorablement à toute demande de modification du Voyage, en particulier de la date ou de l'itinéraire, formulée par le Client, mais se réserve le droit de ne pas y donner suite.

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

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

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

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 que sa responsabilité envers le Client soit engagée. En particulier, les heures de départ et d'arrivée, ainsi que les escales peuvent être annulées ou modifiées, le menu à bord peut être modifié en fonction de la disponibilité, le mode de traction peut être modifié en fonction de sa disponibilité (diesel, électrique, vapeur).

Si, avant le début du Voyage, le respect de l'un des éléments essentiels des Contrats de Voyage est rendu impossible par suite d'un événement extérieur, ou en cas d'augmentation de 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. : courriel). Le Client décide alors, dans un délai raisonnable fixé au cas par cas en fonction de la date à laquelle il a été informé de la modification substantielle :

- d'annuler les Contrats de Voyage et obtenir le remboursement de toutes les sommes versées dans les trente (30) jours suivant l'annulation desdits Contrats de Voyage ; ou
- d'accepter la modification du Voyage. Une modification des Contrats de Voyage est envoyée au Client. Dans ce cas, si le paiement déjà effectué par le Client dépasse le prix du Voyage modifié, ARSENALE EXPRESS remboursera le montant excédentaire au Client avant le début du Voyage.

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

10.5 Cession/changement de nom

Tant que le Contrat de Voyage n'a pas été exécuté, même partiellement, par ARSENALE EXPRESS, le Client peut céder ses Contrats de Voyage à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions (y compris les conditions particulières visées aux articles 6 et 7) que lui en vue du Voyage.

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

À l'exception de la politique d'annulation prévue à l'article 10.1, il est rappelé aux Clients qu'ils ne disposent d'aucun droit de rétractation de quelque nature que ce soit.

11. PRIX ET PAIEMENT

11.1 Prix

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

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

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

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

- vingt-cinq pour cent (25 %) du prix à titre de dépôt de garantie à la réservation ;
- paiement intégral (solde) dans les quatre-vingt-dix (90) jours précédant la date de départ.

11.2 Modification du prix

Lors de la facturation, le prix est ferme, définitif et indiqué en euros. Toutefois, O.E Management Company se réserve le droit de revoir le prix à la hausse ou à la baisse en fonction de circonstances exceptionnelles qui se limitent aux cas suivants :

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

Le prix fixé pour le Voyage ne peut être augmenté au cours des vingt (20) jours précédant la date de départ prévue.

En tout état de cause, une augmentation de plus de huit pour cent (8 %) du prix indiqué dans les Contrats de Voyage est considérée comme une augmentation substantielle.

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

11.3 Paiement

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

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

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

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

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

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

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

11.4 Dépôt de garantie

Sauf accord exprès contraire, le Client doit verser, à la signature du Contrat, un dépôt de garantie, pour garantir l'exécution de ses obligations selon les stipulations des Contrats de Voyage. Pour éviter toute ambiguïté, il est précisé que ce dépôt de garantie n'est pas un acompte (« *anticipo* ») sur le prix du Voyage dû en vertu du Contrat et ne sera pas considéré comme tel.

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

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

11.5 Autorisation préalable

À l'embarquement, le Client a la possibilité d'autoriser une demande d'autorisation préalable réintégréable (également appelée « pré-autorisation ») sur sa carte bancaire, ce qui permet de disposer d'une carte bancaire unique pour tous les Participants. Tous les achats du Client et/ou des Participants seront débités sur la carte du Client. Si le Client ne fournit pas de carte pour couvrir les Participants, chaque Participant devra fournir une carte de crédit soit au moment de l'enregistrement, soit au cours de la procédure de déclaration avant l'arrivée, en coordination avec l'équipe des relations avec les clients d'ARSENALE EXPRESS. Sans préjudice de ce qui précède, l'autorisation n'est pas obligatoire, mais est proposée comme moyen de faciliter la couverture de toute consommation ou dépense engagée par le Client et/ou les Participants pendant le Voyage. Par souci de clarté, si le Client et/ou les Participants dépassent le montant initial, le système peut automatiquement demander une nouvelle pré-autorisation pour couvrir les dépenses totales. Si aucune dépense n'est engagée, le montant initial préautorisé sera remboursé sur la carte du Client.

La demande d'autorisation préalable n'est pas une opération de débit immédiat, mais une provision constituée en vue de paiements ultérieurs et autorisée par la banque du Client. Elle a pour effet de réduire temporairement le plafond de la carte bancaire utilisée afin de garantir d'éventuelles opérations de débit ultérieures. En fonction de la banque du Client, la demande d'autorisation préalable peut apparaître comme une opération de débit en attente sur le compte bancaire associé à la carte utilisée. Une fois la demande d'autorisation préalable activée et confirmée par la banque, toute consommation ou dépense du Client est exigible à la fin du Voyage. Il est important de noter que la prise en compte du déblocage du montant préautorisé (ou du remboursement) nécessite généralement un délai de vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures, mais peut prendre jusqu'à sept (7) jours ouvrés, voire plus, en fonction de la banque du Client. Pour activer une demande d'autorisation préalable, le Client est invité à fournir ses données de carte bancaire lors de la souscription d'une garantie de réservation. Le Client est informé à l'avance des caractéristiques de l'autorisation préalable. Les données de cartes bancaires sont stockées en toute sécurité par le prestataire de services de paiement d'O.E Management Company conformément à une politique de sécurité stricte pour les données bancaires.

12. **ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT**

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

À cet égard, le Client doit immédiatement signaler tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse électronique au Centre de réservation, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 16.

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

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

En effet :

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

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

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

13. RESPONSABILITÉ

13.1 Régime de responsabilité

O.E Management Company s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir un accès au Site Web, au Centre de réservation 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. Le Client ne peut tenir ARSENALE EXPRESS responsable des manquements imputables à O.E Management Company.

O.E Management Company et ARSENALE EXPRESS sont liées par un contrat en vertu duquel O.E Management Company met à disposition son expertise en matière d'accueil, ses marques et divers services, notamment des services de distribution, de vente, de marketing et de fidélisation. Le Client

ne peut tenir O.E Management Company responsable des manquements imputables à ARSENALE EXPRESS.

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.

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

13.3 Limitation de la responsabilité

La responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E Management Company est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant de leur faute prouvée dans l'exécution de leurs obligations contractuelles. ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company ne peuvent en aucun cas être tenues responsables des dommages indirects ou consécutifs, notamment un manque à gagner, une interruption d'activité ou une atteinte à la réputation, même si la possibilité de ces dommages était connue ou aurait pu être anticipée.

La responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E Management Company ne saurait être engagée en cas d'inexécution de leurs obligations en raison de cas de force majeure.

ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company bénéficient donc des limites fixées par les [Conditions générales de transport | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](#).

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

La responsabilité d'O.E Management Company et/ou d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée en cas de dommages, préjudices ou dépenses qui ne pouvaient être prévus au moment de la réservation du Voyage ou qui sont causés par des prestataires tiers (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). Sans préjudice des limitations de responsabilité prévues par les CGT et les présentes CGV, la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E Management Company est limitée à trois fois le prix total du Voyage. Toute somme perçue par le Client, notamment à titre de remboursement, est déduite des autres sommes versées à titre d'indemnisation.

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

14. **ASSURANCE**

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

15. SANCTIONS INTERNATIONALES

Concernant les sanctions internationales prises par les États-Unis d'Amérique, l'Union européenne ou d'autres pays, le Client déclare et garantit par les présentes qu'aucune réservation n'est prise pour le compte d'un Participant qui est soumis à des sanctions internationales et O.E Management Company se réserve le droit d'apprécier, à son gré, sur la base des informations reçues ou obtenues et de ses politiques internes, l'impact de ces sanctions sur les Contrats de Voyage et, dans tous les cas, de demander ou non la modification de ces derniers, y compris le droit de les résilier ou de les suspendre. Le Client est informé qu'aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas.

16. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

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

- Par téléphone, Italie : +39281480333 / Royaume-Uni : +442030244949 / États-Unis : +1833 661 30 80 / France : +33 1 87 21 29 40
Par courriel, aux adresses suivantes : reservations@orient-express.com ou groups@orient-express.com
- Par courrier, à l'adresse suivante : Centre de Contact Clients, O.E Management Company, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - France.

Afin d'en faciliter le traitement, il est recommandé d'adresser par écrit au service client les réclamations concernant l'inexécution ou l'exécution déficiente du Voyage dans les huit (8) jours suivant la date d'exécution du Voyage.

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

17. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

17.1 Traitement des Données personnelles par O.E Management Company

Lorsque le Client contacte O.E Management Company ou réserve un Voyage, O.E Management Company collecte et traite ses Données personnelles, ainsi que celles de ces Participants, et agit dès lors comme responsable du traitement conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Les conditions dans lesquelles les Données personnelles sont traitées sont décrites dans la [Politique de confidentialité](#) d'O.E Management Company. En acceptant les Conditions générales de vente, le Client reconnaît avoir lu et compris cette politique de confidentialité.

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

O.E Management Company et les Exploitants partagent les Données personnelles des Passagers relatives à leurs voyages, à leur préférences, à leur satisfaction et, le cas échéant, à leur adhésion au programme de fidélité. Le traitement des Données personnelles est fondé sur l'intérêt légitime de chacun des responsables conjoints du traitement des données afin d'améliorer la qualité du service et l'expérience des Participants dans chacun de ces yachts, hôtels et trains d'accueil. Dans ce contexte, les Données personnelles des Participants sont traitées conjointement par O.E Management Company et ces Exploitants. Afin de permettre la poursuite de cet intérêt légitime tout en garantissant les droits et libertés des Participants, un accord spécifique de responsabilité conjointe du traitement décrit les obligations et responsabilités d'O.E Management Company et de ces Exploitants. Les Participants ont la possibilité d'exercer à tout moment leurs droits (d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation du traitement, d'effacement, de portabilité et de donner des directives sur le traitement de leurs Données personnelles après leur décès) et de s'opposer, en particulier, au partage de leurs Données personnelles entre les Exploitants et O.E Management Company en contactant le Délégué à la protection des données d'O.E Management Company par courriel à l'adresse suivante : data.privacy@orient-express.com. Les participants peuvent 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 sa réservation seront transmises à ARSENALE EXPRESS S.p.A., la société qui organise et fournit les voyages « La Dolce Vita Orient Express ». ARSENALE EXPRESS traitera ces Données personnelles en qualité de responsable du traitement indépendant afin de fournir aux Participants 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 et des Participants les informations concernant le traitement de leurs 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. Le Client ne peut céder à des tiers les Conditions générales, ni les droits et obligations qui y sont attachés, sans l'accord écrit préalable d'O.E Management Company.

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

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

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 le tribunal de son lieu de résidence ou de son domicile habituel.

* * *
- -

À titre d'acceptation spécifique des clauses suivantes : 4.1 (*Le Voyage*); 9.3 (*Formalités administratives et sanitaires*), 10.3 (*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 (pour moins de 8 cabines)	Paiement	Indemnisation pour annulation	Modification
À la date de la confirmation, plus de 90 jours avant le départ	25 % (dépôt de garantie)	25 % jusqu'à 91 jours avant le départ	Changement de date et/ou d'itinéraire : une modification gratuite puis 200 € par modification. Cession soumise aux frais réels de cession
90 jours avant le départ	100 % (dépôt de garantie + solde)	50 % entre 90 jours et 31 jours	Tout changement de date ou d'itinéraire est considéré comme une annulation Cession soumise aux frais réels de cession
30 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 30 jours avant le départ	Tout changement de date ou d'itinéraire est considéré comme une annulation Cession non autorisée
<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>			