

Version du 17 décembre 2024

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

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES
EXPÉRIENCES 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; Téléphone : (+33) 1 87 21 29 40). Le Site Web permet, entre autres, la réservation et l'achat d'Expériences (tel que ce terme est défini ci-dessous) proposées par ARSENALE EXPRESS conformément aux Conditions générales des expériences, qui peuvent être consultées sur le Site Web.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES EXPÉRIENCES DES PROFESSIONNELS.....	1
1. DÉFINITIONS.....	2
2. PRÉAMBULE	2
3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES.....	3
4. SERVICES	3
5. PROCÉDURE DE RÉSERVATION	4
6. HANDICAPS, MOBILITÉ RÉDUITE ET ALLERGIES	5
7. MINEURS.....	5
8. ANIMAUX DE COMPAGNIE.....	5
9. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES	5
10. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION	7
11. PRIX ET PAIEMENT.....	9
12. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT	10
13. RESPONSABILITÉ.....	11
14. ASSURANCE.....	12
15. SANCTIONS INTERNATIONALES	12
16. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS	13
17. DONNÉES PERSONNELLES	13

18. DISPOSITIONS DIVERSES	14
19. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES	15

1. DÉFINITIONS

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

ARSENAL EXPRESS : Arsenale Express S.p.A, l'organisateur et le fournisseur des Expériences. 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(s) / Professionnel : l'agence (les agences) de voyage et/ou (s) et/ou le (les) voyageurs qui effectue(nt) la réservation et conclut(ent) le Contrat en son/leur nom et au nom des Participants, et de toutes les personnes mentionnées dans la réservation, à des fins liées à son/leur activité commerciale, artisanale ou professionnelle.

Contrat / Contrat de fourniture des Expériences : le contrat relatif aux Expériences, y compris toutes les informations relatives aux Expériences (tel que ce terme est 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.

Expérience(s): l'expérience ou les expériences exclusive(s) à terre proposée(s) par ARSENAL EXPRESS

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

CGT ou Conditions générales de transport : conditions générales de transport accessibles via le lien suivant : Conditions générales de transport - La Dolce Vita Orient Express. (orient-express.com).

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 Expériences, 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 ».

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

2. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions générales de vente d'Expériences ont pour objet de définir les modalités de réservation et d'achat de l'Expérience / des Expériences par le(s) Client(s) sur le Site Web et le Centre de réservation gérés par O.E Management Company en leur nom et pour le compte des Participants.

La signature du Contrat de fourniture des Expériences implique l'acceptation des CGVE et des CGT par le Client (version en vigueur à 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 aux Clients d'enregistrer et d'imprimer les Conditions générales en utilisant les fonctions standard de leur navigateur et de leur ordinateur. Les Clients s'engagent à communiquer les CGT aux Participants et à s'assurer que ces derniers les acceptent.

O.E Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site Web. O.E Management Company se réserve le droit de modifier les Conditions générales. Si tel est le cas, la nouvelle version des Conditions générales sera publiée sur le Site Web et la date de son entrée en vigueur indiquée. En tout état de cause, le Client n'est lié que par la version des Conditions générales en vigueur à la date de réservation des Expériences.

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

Le Client est informé que l'annulation de la réservation du voyage à bord du Train, pour quelque raison que ce soit, entraînera la résiliation de plein droit du présent Contrat, dans la mesure où le présent Contrat est lié et interrelié au contrat de transport à bord du Train. Les conséquences de cette résiliation seront différentes selon que l'annulation du voyage à bord du Train a été initiée par le Client ou par ARSENALE EXPRESS. En cas d'annulation de la réservation du voyage à bord du Train par le Client, les conditions de résiliation, y compris les frais ou pénalités applicables, sont régies par les conditions d'annulation énoncées à l'article 10.1. En cas d'annulation de la réservation du voyage à bord du Train par ARSENALE EXPRESS, le Client peut prétendre à la réparation ou au dédommagement précisé dans la politique d'annulation énoncée à l'article 10.2, sans préjudice des droits prévus par la loi applicable.

Il est à noter que la relation contractuelle est créée directement entre Client et ARSENALE EXPRESS, et, dès lors, exception faite des obligations découlant des présentes CGVE, O.E Management Company n'est pas partie contractante aux Expériences. 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 des Expériences.

Le Client convient que, tout au long de la procédure de réservation, il a pour seul interlocuteur O.E Management Company, tandis que son interlocuteur pendant l'Expérience sera ARSENALE EXPRESS.

4. SERVICES

4.1 Les Expériences

Les Expériences proposées par ARSENALE EXPRESS incluent les activités décrites sur le Site Web.

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

4.2 Services spécifiques et supplémentaires

Tout service futur acheté au cours des Expériences, et non inclus dans le prix de ces dernières, fait l'objet d'un contrat indépendant, distinct des Expériences vendues à un prix forfaitaire. Ces services supplémentaires ne sont donc pas soumis aux dispositions réglementaires applicables aux Expériences.

5. PROCÉDURE DE RÉSERVATION

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

- Par téléphone.

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

Étape 1 : Le Client doit appeler le Centre 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 : Italie : +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 des Expériences : destination, dates et nombre de Participants. 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 décide de réserver une Expérience, O.E Management Company lui confirme le détail et les caractéristiques de l'Expérience.

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 des Expériences.

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

(iii) la réservation des Expériences tel qu'indiqué par O.E Management Company à l'étape 3 ;

(iv) 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 des Expériences dans laquelle sont rappelées toutes les informations relatives à la réservation, ainsi qu'une version des présentes

CGVE au format PDF, et qui vaut signature du Contrat entre le Client et ARSENALE EXPRESS.

6. HANDICAPS, MOBILITÉ RÉDUITE ET ALLERGIES

Afin d'assurer un niveau de service en adéquation avec une expérience exclusive, telle que l'Expérience, 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 au cours de l'Expérience, y compris, notamment, une assistance pour utiliser les toilettes, une assistance pour monter à bord du Train ou en descendre, des médicaments administrés par injection autres que pour un diabète bien géré), toute allergie (y compris alimentaire) ou encore tout handicap ou problème de mobilité réduite/déficience sensorielle, en raison desquels les passagers concernés ne seraient pas en capacité d'effectuer les Expériences, et communique des informations complètes sur les Participants concernés.

Dans les dix (10) jours ouvrés suivant la finalisation de la réservation, le Client qui a signalé l'une des situations mentionnées ci-dessus sera contacté par ARSENALE EXPRESS, qui aura toute latitude pour confirmer ou non la réservation concernée en fonction des places disponibles dans le Train et de la possibilité d'assurer un niveau de service en adéquation avec une expérience haut de gamme exclusive en dépit des circonstances indiquées. Nonobstant ce qui précède, si le handicap du Participant 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 Participant supplémentaire censé lui apporter cette assistance pendant toute la durée des Expériences.

En raison de la singularité des Expériences, ARSENALE EXPRESS n'a aucun contrôle sur le risque de contamination croisée des aliments et n'est donc 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 au cours des Expériences.

Le personnel d'ARSENALE EXPRESS n'est pas en capacité de porter assistance aux Participants souffrant d'un handicap ou de pathologies particulières au cours des Expériences.

7. MINEURS

Les personnes âgées 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'adulte accompagnateur n'est pas le représentant légal du mineur, il doit obtenir l'autorisation de ce dernier, conformément à toute loi applicable.

8. ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les animaux de compagnie ne sont pas autorisés lors du déroulement des Expériences, 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 et où la présence d'animaux de compagnie ne risque pas de nuire aux autres Participants.

9. 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 de début, 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 de ses Expériences vingt-et-un (21) jours avant la date des Expériences. Ce courriel servira de document de voyage au Participant.

À son arrivée au lieu de prise en charge, le Participant doit être muni du document de voyage sous forme numérique ou imprimée (ou bien d'un billet physique, le cas échéant).

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 les Expériences, y compris en ce qui concerne son passeport, sa carte nationale d'identité, son permis de séjour, l'autorisation du représentant légal, son visa, son certificat médical et son carnet de vaccination (ci-après les « **Formalités** »). Il incombe donc au Client de s'informer de ces Formalités et de consulter les interdictions de voyager, alertes, annonces et conseils publiés par les États concernés avant de réserver un voyage vers des destinations internationales. De même, le Client doit s'informer des mesures sanitaires, et notamment des vaccins, nécessaires pour le voyage dans les pays des Expériences. 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.dia.esteri.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/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 représentant légal ou tuteur. La législation en vigueur peut imposer des conditions spécifiques en fonction de la situation matrimoniale des représentants légaux. Au début de l'Expérience, 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 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 des Expériences sur les conditions de séjour et de transit dans ces pays et des formalités et documents nécessaires pour les Expériences.

ARSENAL EXPRESS se réserve le droit de refuser la participation à l'Expérience et de résilier le Contrat de toute personne qui ne serait pas en mesure de présenter les documents requis pour les Expériences.

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 des Expériences en raison du non-respect des Formalités. Sauf disposition légale obligatoire contraire, le Client n'a droit à aucun remboursement s'il et/ou les Participants ne remplissent pas tout ou partie des Formalités nécessaires et n'est, par conséquent, pas en mesure d'effectuer les Expériences.

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

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

10.1 Annulation par le Client

Le Client a le droit d'annuler le Contrat de fourniture des Expériences à tout moment avant la date de début.

Dans les cas d'annulation des Expériences par le Client, et en raison de l'existence d'un prestataire de service, ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de ne pas rembourser la totalité des montants payés par le Client à titre de compensation forfaitaire (c'est-à-dire d'indemnisation).

Toutefois, le Client a le droit d'annuler le Contrat de fourniture des Expériences avant la date de début pour cause de force majeure.

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 la ou les Expérience(s) concernée(s). Aucune compensation supplémentaire, indemnisation ou remboursement de dommages indirects ne sera fourni(e).

Dans de telles circonstances, tous les montants payés par le Client seront remboursés sous trente (30) jours.

10.2 Annulation par ARSENALE EXPRESS

ARSENALE EXPRESS peut résilier le Contrat de fourniture des Expériences et rembourser au Client l'intégralité des paiements effectués sous trente (30) jours si ARSENALE EXPRESS est empêchée d'exécuter le Contrat de fourniture des Expériences en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de raisons économiques ou logistiques ou en raison du défaut d'un tiers. Dans ce cas, l'annulation du Contrat de fourniture des Expériences doit être signalée dans les meilleurs délais.

Dans certaines circonstances, ARSENALE EXPRESS peut proposer d'autres Expériences au

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 des Expériences, 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 ci-après dans le tableau de l'annexe 1 des présentes CGVE. 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 la (des) Expérience(s) pour répondre à certaines exigences et contraintes liées à la nature de son service, sans que sa responsabilité envers le Client soit engagée.

Si, avant la date de début, le respect de l'un des éléments essentiels du Contrat de fourniture des Expériences est rendu impossible en conséquence 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, le Client est informé de cette modification substantielle de la ou des Expériences dans les meilleurs délais avant la date de départ, par tout moyen constituant un support durable permettant d'accuser réception (par exemple courriel). Le Client décide alors, dans un délai raisonnable fixé au cas par cas en fonction de la date à laquelle il a été informé de la modification substantielle :

- d'annuler le Contrat de fourniture des Expériences sans pénalité et d'obtenir le remboursement de toutes les sommes versées dans les trente (30) jours suivant l'annulation du Contrat de fourniture des Expériences ; ou
- d'accepter la modification de la ou des Expériences. Un avenant au Contrat de fourniture des Expériences est envoyé au Client. Dans ce cas, si le paiement déjà effectué par le Client dépasse le prix de l'Expérience ou des Expériences modifiées, ARSENALE EXPRESS remboursera au Client le montant excédentaire.

L'annulation ou l'acceptation de la modification de la ou des Expériences 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 fourniture des Expériences n'a pas été exécuté, même partiellement, par ARSENALE EXPRESS, le Client peut céder ce Contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions (y compris les conditions particulières visées aux articles 6 et 7) que lui.

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 de l'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.

Dès réception de sa demande de cession du Contrat de fourniture des Expériences, 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, 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 s'entendent par personne et doivent donc être multipliés par le nombre de personnes désignées dans le Contrat de fourniture des Expériences, et ce pour la date choisie.

À la confirmation de la réservation des Expériences, 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 des Expériences ne sont pas incluses dans le prix et ne sont pas considérées comme faisant partie des Expériences. 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 dans le tableau de l'annexe 1 (qui fait partie intégrante de la présente clause) des présentes CGVE :

11.2 Modification du prix des Expériences

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 aux Expériences.

Le prix fixé pour les Expériences ne peut être augmenté au cours des vingt (20) jours précédant la date de début prévue.

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

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 des

Expériences et avant le début des Expériences.

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.

S'il réserve sur le Site Web et souhaite payer par carte bancaire, le Client communique ses données de paiement en saisissant directement dans les champs prévus à cet effet (saisie sécurisée par chiffrement SSL) le numéro de sa carte bancaire, sans espace entre les chiffres, ainsi que sa date d'expiration (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être en cours de validité au moment du séjour) et le cryptogramme visuel sur les plateformes de paiement mentionnées ci-dessous. S'il réserve auprès du Centre de réservation, le Client communique ces informations à O.E Management Company ou peut demander qu'un lien vers la plateforme de paiement lui soit adressé par courriel.

ARSENALE EXPRESS 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'ARSENALE EXPRESS sur un compte bancaire à son nom.

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

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

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

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

11.4 Dépôt de garantie

Sauf accord exprès contraire, le Client doit verser, à la signature du Contrat, un dépôt de garantie, pour garantir l'exécution de ses obligations selon les stipulations des Contrats de fourniture des Expériences. 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.

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

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

12. **ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client est seul responsable du choix des Expériences sur le Site Web et de son adéquation à ses besoins, de sorte que la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E Management Company ne saurait être engagée à cet égard.

À ce titre, 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 et/ou à participer aux Expériences conformément à la réglementation applicable et au Contrat de fourniture des expériences. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre du

Contrat de fourniture des Expériences, celui-ci est responsable de tout dommage qu'il causerait à toute partie, y compris à des tiers. À ce titre, le Client s'engage à garantir ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company contre tous dommages, frais ou indemnités associés.

En finalisant la réservation d'une Expérience, 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 des Expériences, sans préjudice de toute action qu'O.E Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS pourraient 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 début des Expériences, les Expériences peuvent être proposées à un autre client sans qu'un quelconque remboursement soit effectué ou qu'un quelconque crédit soit établi par ARSENALE EXPRESS ;
- Le Client s'assure que les Participants se conformeront 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 de l'Expérience devient impossible, les Participants peuvent se voir signifier la fin de l'Expérience, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque remboursement des prestations non consommées ;
- Le Client s'assure que les Participants s'engagent également à porter une tenue vestimentaire adaptée aux Expériences, comme il est indiqué 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, à ARSENALE EXPRESS, à leur personnel ou à leurs mandataires ou encore aux marques ORIENT EXPRESS et/ou LA DOLCE VITA.

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

13. RESPONSABILITÉ

13.1 Régime de responsabilité

O.E Management Company 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 prié d'informer O.E Management Company, dans les plus brefs délais compte tenu des circonstances, de toute non-conformité constatée au cours de l'exécution des Expériences afin qu'il y soit remédié dès que possible.

Si un élément des Expériences n'est pas exécuté conformément au Contrat de fourniture des Expériences, 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 des limites fixées par les [Conditions générales de transport | La Dolce Vita Orient Express. \(orient-express.com\)](https://www.orient-express.com/conditions-generales-de-transport).

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 des Expériences (par exemple, des retards dus à des problèmes d'infrastructure ferroviaire et modifications/annulations de tout ou partie des Expériences qui en découlent, ou encore dommages résultant de retards à la fin des Expériences) ou causés par des prestataires tiers. Sans préjudice des limitations de responsabilité prévues par les présentes CGVE, la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'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, 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 grave et si elles ne sont pas inférieures à trois fois le prix total des Expériences.

14. **ASSURANCE**

Il est conseillé au Client de souscrire une assurance couvrant les sommes versées ou dues au titre des Contrats des Expériences 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 faite pour le compte d'un Participant 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 le Contrat de fourniture des Expériences 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 (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 de réservation sont indiquées ci-dessous.

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

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

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

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 Centre de réservation, conformément aux règles de bon sens et de politesse. O.E Management Company se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée à l'encontre de tout Client dont le comportement à l'égard d'O.E Management Company, des entités de son groupe et de ses salariés ou collaborateurs serait préjudiciable ou répréhensible (notamment malveillant ou insultant).

17. DONNÉES PERSONNELLES

Il incombe à chaque Client de fournir le présent 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 pour réserver une Expérience, O.E Management Company collecte et traite ses Données personnelles ainsi que celles des Participants, et agit dès lors en tant que responsable du traitement conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Les conditions de traitement des Données personnelles sont décrites dans la Politique de confidentialité 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

Les Données à caractère personnel des Participants relatives à leur Expérience, à leurs préférences, à leur satisfaction et, le cas échéant, à leur adhésion au programme de fidélité sont partagées entre O.E Management Company et les Exploitants. Le traitement des Données personnelles est fondé sur l'intérêt légitime de chaque responsable conjoint du traitement 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 Expériences. ARSENALE EXPRESS traitera ces Données personnelles en qualité de responsable du traitement indépendant afin de fournir aux Participants la meilleure expérience possible.

Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), ARSENALE EXPRESS met à la disposition des Participants les informations concernant le traitement de leurs Données personnelles dans le cadre de l'Expérience 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 d'expériences et des Contrats des Expériences forment entre les parties un contrat électronique qui atteste de la réservation des Expériences et du fait que les montants dus pour l'exécution de la réservation sont exigibles.

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

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

Si une ou plusieurs clauses des Conditions générales sont considérées ou déclarées non valides en application d'une loi ou d'un règlement ou encore à la suite d'une décision rendue en dernier ressort par une juridiction compétente, leurs autres clauses resteront pleinement valides et applicables.

La langue officielle est l'anglais.

Si les Conditions générales sont traduites dans une langue étrangère, alors, en cas de litige, de procès, de difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes Conditions générales et, de manière plus générale, pour tout ce qui concerne la relation entre les parties, la version anglaise prévaudra sur toute autre traduction.

Le Client reconnaît et convient qu'O.E Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS sont autorisées à céder sans son accord écrit préalable les présentes Conditions générales et tous les droits et obligations qui en découlent à un tiers. Le Client convient que cette cession libère O.E Management Company et/ou ARSENALE EXPRESS pour la suite.

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur 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 d'une prospection

commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Web suivant : <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

19. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

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

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

Après avoir contacté le Centre de réservation pour tenter de résoudre le litige à l'amiable et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la date du contact, le Client peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

- Vous trouverez des informations sur les modalités de contact et les coordonnées du Médiateur en cliquant sur le lien suivant : [Comment contacter le Médiateur Tourisme et Voyage](#) dans l'onglet Réservation de la rubrique « Assistance », ou sur le site Web www.mtv.travel.
- Le Médiateur peut être saisi dans les douze (12) mois suivant la première réclamation.
- Le formulaire de saisine de ce Médiateur est disponible en cliquant sur le lien suivant : [Formulaire de saisine du Médiateur Tourisme et Voyage](#).

O.E Management Company et ARSENALE EXPRESS informent également le Client de l'existence d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à laquelle il peut recourir. Le Client peut y accéder à partir du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Les modalités ci-dessus sont sans préjudice du droit du Client d'engager une action concernant le Contrat devant la juridiction compétente, le tribunal de son lieu de résidence ou de son domicile habituel ou encore du lieu où le préjudice est intervenu.

* * *

À titre d'acceptation spécifique des clauses suivantes : 4.1 (*Les Expériences*) ; 9.2 (*Formalités administratives et sanitaires*), 10 (*Conditions d'annulation, de modification et de cession*), 12.4 (*Dépôt de garantie*), 13.3 (*Limitation de la responsabilité*), 18 (*Stipulations diverses*) et 19 (*Droit applicable et règlement des litiges*).

Annexe 1

	Paiement	Indemnisation pour annulation	Modification
À la date de la confirmation, plus de 90 jours avant le début	25 % (dépôt de garantie)	25 % jusqu'à 91 jours avant le début	Changement de date ou d'Expérience : une modification gratuite puis 200 € par modification Cession/changement de nom soumis(e) aux frais réels
90 jours avant le début	100 % (dépôt de garantie + solde)	100 % moins de 90 jours avant le début	Tout changement de date ou d'Expérience est considéré comme une annulation Cession/changement de nom soumis(e) aux frais réels
<p>O.E Management Company mettra tous les moyens en œuvre pour répondre favorablement à toute demande de modification des Expériences, 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>			

