



Conditions de transport

Venise Simplon-Orient-Express
British Pullman
Northern Belle

1 Les présentes conditions de transport s'appliquent aux voyages effectués dans les trains Venise Simplon-Orient-Express, The British Pullman et Northern Belle. Ces trains sont exploités par Venice Simplon-Orient-Express Ltd (« VSOE »).

2 Les voyages dans les trains VSOE effectués dans un seul pays sont assujettis aux Conditions de transport nationales et aux Statuts énonçant les obligations du passager et du transporteur. Les voyages ferroviaires internationaux, y compris les déplacements entre pays de l'Union européenne, sont généralement régis par la Convention relative aux transports internationaux ferroviaires, généralement désignée par l'abréviation COTIF ou CIV (« COTIF »). Le transport organisé par VSOE peut également inclure le transport routier, maritime ou aérien, auquel cas les conditions de transport du transporteur concerné (« transporteur tiers ») s'appliquent. Si les conditions du transporteur tiers ou de la COTIF sont incompatibles avec les conditions de transport de VSOE, les conditions de transport de VSOE prévalent, sous réserve de l'autorisation de la loi.

3 Les présentes conditions peuvent être modifiées par VSOE sans avertissement préalable jusqu'au moment du départ. Aucun mandataire, employé ou représentant de VSOE n'est autorisé à modifier ou amender les présentes conditions de transport. Les réservations de voyage dans les trains de VSOE sont effectuées et les billets émis sous réserve des conditions de réservations en vigueur lors de la réservation et de l'émission des billets.

4 Obligations de VSOE

4.1 VSOE accepte de veiller à ce que tous les éléments du voyage sous son contrôle soient fournis conformément à ses brochures et soient de bonne qualité. Cependant, ces brochures peuvent être préparées plusieurs mois à l'avance et des modifications avoir lieu après leur impression. Les horaires des trains ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne seront normalement pas confirmés avant l'émission des billets. Les modifications seront signalées au passager lors de la réservation ou, si elles ne sont pas connues avant la réservation, dès que raisonnablement possible.

4.2 Il arrive que certaines circonstances requièrent une importante modification ou l'annulation d'un voyage. Aux fins des présentes conditions, seront considérées comme des modifications majeures :

- (i) le changement de la date de départ, du lieu de départ ou de destination ou
- (ii) la modification de l'heure de départ ou d'arrivée dans un intervalle supérieur à cinq heures (voyages internationaux) ou à deux heures (excursions à la journée) ou
- (iii) le fait qu'une partie du voyage soit indisponible pour une quelconque raison ou
- (iv) le changement du type d'hébergement ou du mode de transport pour l'ensemble ou une partie du voyage ou
- (v) l'annulation du voyage en raison de l'insuffisance du nombre de réservations ou

- (vi) les modifications dues à des événements de force majeure, y compris (notamment) les risques pour la sécurité, les conflits du travail, les troubles civils, les actes de terrorisme et les conditions météorologiques extrêmes.

Aux fins de l'alinéa (i), un changement de gare d'embarquement ou de débarquement au sein d'une même ville ne sera pas considéré comme une modification majeure.

(a) Modifications avant le départ

En cas d'annulation ou de modification majeure d'un voyage avant le départ, VSOE fera son possible, dans une mesure raisonnable, afin d'en informer les passagers ou l'agent ayant pris leur réservation. Le passager peut alors

- (i) accepter les modifications proposées ou
- (ii) accepter le même voyage à une autre date ou accepter un autre voyage avec ajustement du prix en conséquence ou
- (iii) annuler sa réservation et être entièrement remboursé. Cette option n'est pas disponible dans le cas d'un conflit du travail n'affectant qu'une partie du voyage.

VSOE ne garantit pas les horaires de départ ou d'arrivée et ne sera pas responsable des retards nécessaires pour des raisons de fonctionnement ou qui dépassent la maîtrise de VSOE ou du transporteur tiers.

(b) Modifications après le départ

Si une modification majeure a lieu après le départ, VSOE fera son possible pour effectuer des arrangements adaptés gratuitement pour le passager. S'il n'est pas possible d'effectuer le voyage tel qu'il a été réservé, VSOE organisera le retour des passagers jusqu'au point de départ ou la destination réservée, comme approprié. Dans la mesure où un voyage n'est pas terminé, VSOE peut, à sa discrétion, rembourser partiellement le billet payé ou proposer un autre voyage correspondant à la valeur de la partie du voyage non réalisée. VSOE n'acceptera aucune responsabilité pour toute modification ou tout retard nécessaire suite à un conflit du travail, à toute autre circonstance dépassant la maîtrise de VSOE ou du transporteur tiers ou dans d'autres circonstances imprévisibles.

4.3 VSOE est responsable du respect de la législation pertinente et peut annuler une réservation et refuser l'embarquement à un passager si une telle mesure est nécessaire pour éviter une infraction à la législation ou à un règlement applicable dans un pays au sein duquel le transport peut avoir lieu, ou si VSOE pense que le passager ou les effets qu'il transporte représentent un risque pour VSOE, les biens de VSOE ou le bien-être et la libre jouissance des autres passagers. Le responsable du train est habilité par VSOE à refuser le transport dans de telles circonstances.

5 Obligations du passager

5.1 Chaque passager doit être en possession d'un billet valide avant de monter à bord du train. Les billets sont uniquement valides pour les dates et les voyages imprimés sur le billet et ne sont pas transférables. Les billets comportant des altérations sont considérés comme invalides.

5.2 En ce qui concerne les voyages internationaux, chaque passager doit être en possession d'un passeport valide et des visas éventuellement requis pour les pays qu'il doit visiter ou que le train doit traverser. VSOE est habilité à contrôler ces documents et peut refuser l'embarquement si un passager n'est pas en mesure de les présenter. Les passagers voyageant avec des documents non valides seront responsables de toute amende ou autre frais encourus par VSOE en conséquence du fait qu'ils voyagent sans les documents nécessaires.

5.3 Chaque passager doit se faire enregistrer conformément aux instructions de VSOE et être prêt à embarquer au plus tard à l'heure inscrite sur le billet. VSOE n'est pas obligé de retarder les départs ou de prévoir autrement une arrivée en retard pour un quelconque motif. Les passagers qui manquent le train ou se voient refuser l'embarquement au titre des paragraphes 4.3 ou 5.2 ci-dessus peuvent être traités comme s'ils avaient annulé sans avertissement.

5.4 Tous les bagages sont transportés aux risques des passagers, à moins qu'ils ne soient spécialement déposés sous la garde de VSOE pour une partie ou pour l'ensemble du voyage. Il est conseillé aux passagers de ne pas transporter d'objets fragiles ou périssables, d'argent, de bijoux ou de documents de valeur dans les bagages ainsi déposés. VSOE n'assume aucune responsabilité pour de tels objets ou pour les articles dangereux ou illégaux compris dans les bagages ainsi déposés.

5.5 VSOE se réserve le droit de refuser de transporter des bagages excessivement lourds, encombrants, dangereux ou autrement inadaptés au transport par train. Les animaux et le bétail ne seront pas transportés, excepté en ce qui concerne les chiens d'aveugle lorsque cela est autrement légal et réalisable. VSOE ou ses bureaux de réservation agréés informeront les passagers de la liste des effets personnels qu'ils pourront transporter dans le train.

5.6 Le passager est en permanence responsable de sa propre conduite et indemniser VSOE en cas de blessure (y compris de décès), de perte ou de dommage occasionnés aux biens ou aux employés de VSOE ou à toute autre personne en raison des actions du passager ou d'un bien en sa possession.

6 Limitation de responsabilité

6.1 La responsabilité de VSOE en cas de décès, de blessure corporelle ou de dommage aux bagages et aux effets personnels est assujettie aux limites exprimées dans la COTIF, dans la mesure autorisée par la législation nationale.

6.2 VSOE n'accepte aucune responsabilité envers les conséquences d'une annulation ou d'un retard autres que ceux stipulés dans les présentes.

6.3 VSOE accepte la responsabilité de toute blessure corporelle, maladie ou décès provoqué par la négligence de ses employés, mandataires, sous-traitants ou fournisseurs, sous réserve que :

- (i) lesdits employés, mandataires, sous-traitants ou fournisseurs aient agi dans le cadre de leur travail ou de leur contrat lors de la survenue de l'incident, et
- (ii) le demandeur accepte de coopérer pleinement avec VSOE relativement à toute action que VSOE peut raisonnablement ou adéquatement entreprendre à l'encontre de l'autre partie en relation avec l'incident ayant donné lieu à la blessure corporelle, la maladie ou le décès.

6.4 La responsabilité de VSOE en cas de blessure corporelle, de maladie ou de décès peut être limitée par les conditions pertinentes présentées au paragraphe 2.

6.5 Lorsque des bagages spécifiquement déposés auprès de VSOE sont perdus ou endommagés en raison d'une faute ou de la négligence de VSOE ou de ses employés, mandataires ou du transporteur tiers, la responsabilité de VSOE est limitée à 2500 £ par passager, sous réserve que VSOE n'est pas responsable à moins que la perte ou le dommage ne lui soit immédiatement notifié ou ne le soit par écrit dans un délai de 72 heures à compter du terme du voyage.

6.6 VSOE n'accepte aucune responsabilité pour une perte ou un dommage subi en conséquence d'un événement que VSOE, un mandataire ou le transporteur tiers ne peut maîtriser.

6.7 VSOE n'est pas responsable d'une perte ou d'un dommage indirect ou secondaire quelle que soit la manière dont il survient.

6.8 Excepté en cas de disposition contraire obligatoirement applicable de la législation nationale ou de la COTIF, toute réclamation d'une quelconque nature (excepté dans la mesure où elle concerne un décès ou une blessure corporelle) doit être déposée dans un délai d'un an à compter de la survenue du dommage et, si aucune procédure n'est intentée dans ce délai, toute réclamation sera considérée comme éteinte et cessera d'exister. Les réclamations relatives à un décès ou à une blessure corporelle doivent être notifiées et déposées dans les délais stipulés par les dispositions obligatoires de la COTIF ou de la législation nationale et, si aucune procédure n'est intentée dans ce délai, toute réclamation relative à un décès ou à une blessure corporelle sera considérée comme éteinte et comme ayant cessé d'exister.

7 Procédure de dépôt de plainte et législation

7.1 VSOE s'efforce de fournir à ses passagers un hébergement et un voyage d'excellente qualité. Si les passagers ne sont pas satisfaits d'un quelconque aspect du voyage, ils doivent en informer le responsable du train afin qu'il prenne les mesures correctives nécessaires. Tout autre motif de plainte doit être notifié par écrit dans un délai de vingt-huit jours à compter du terme du voyage au :

Directeur général
VSOE / Northern Belle / British Pullman
(comme applicable)
VSOE Ltd
20 Upper Ground
London SE1 9PF

7.2 Les présentes conditions sont assujetties à la législation anglaise et les tribunaux anglais sont les seuls compétents relativement à toute plainte déposée aux termes des présentes, excepté dans la mesure où la COTIF stipule spécifiquement que des procédures légales peuvent uniquement être intentées auprès du tribunal compétent du pays dans lequel s'est produit l'incident donnant lieu à la plainte.



**ORIENT-EXPRESS HOTELS
TRAINS & CRUISES**

Sea Containers House,
20 Upper Ground, London SE1 9PF
Tel ++44 (0)20 7805 5060

www.orient-express.com