

## **Version en vigueur au 5 juin 2025**

Les présentes Conditions générales de vente des Expériences Additionnelles régissent les services proposés hors du Train par Arsenale Express S.p.A, société de droit italien, dont le siège social est situé Via Giovanni Amendola n° 46, 00185 Rome, Italie, inscrite au registre des entreprises de Rome sous le numéro RM-1630029 et dont le numéro fiscal et de TVA est 16033011004 (ci-après les "GCSE") sont applicables à toutes les réservations effectuées à partir de cette date, jusqu'à nouvel ordre.

### **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES EXPÉRIENCES ADDITIONNELLES**

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

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

O.E Management Company édite et exploite le Site Web : [www.orient-express.com/la-dolce-vita/](http://www.orient-express.com/la-dolce-vita/) (ci-après le **Site Web**) (Contact : [contact@orient-express.com](mailto:contact@orient-express.com); Téléphone : (+33) 187212940). Le Site Web permet, entre autres, la réservation et l'achat d'Expériences Additionnelles (telles que définies ci-dessous) fournies par ARSENALE EXPRESS conformément aux présentes Conditions Générales de vente d'Expériences Additionnelles, mises à disposition sur le Site.

#### **1. DÉFINITIONS**

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

**ARSENALE EXPRESS** : Arsenale Express S.p.A, l'organisateur et le fournisseur des Expériences Additionnelles disponibles à l'achat par les passagers du Train séparément de l'achat du service de transport ferroviaire, également proposé par ARSENALE EXPRESS. Société de droit italien, dont le siège social est situé Via Giovanni Amendola n° 46, 00185 Rome, Italie, inscrite au registre des entreprises de Rome sous le numéro RM-1630029.

**CCG ou Conditions Générales de Transport** : conditions générales de transport accessibles par le lien suivant : [General Terms and Conditions - La Dolce Vita](#).

**Centre de réservation** : Centre de réservation et d'assistance à la clientèle pour les Expériences Additionnelles, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 16.

**Client(s)** : le(s) client(s) qui effectue(nt) la réservation et stipule(nt) le Contrat, et/ou toutes les personnes indiquées dans la réservation, qui sont supposées avoir pris connaissance des informations précontractuelles et des termes du Contrat, y compris les présentes Conditions Générales.

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

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

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

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

**Expérience(s) Additionnelles** : expérience(s) additionnelles proposée(s) hors du Train par ARSENAL EXPRESS qui seront disponibles à la vente exclusivement à l'attention des Clients du Train, séparément de la signature du contrat de transport régi par les CCG.

**Exploitants** : les entités opérant dans le secteur de l'hospitalité utilisant, comme ARSENAL EXPRESS, la marque Orient Express.

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

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

## 2. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente d'Expériences Additionnelles ont pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le(s) Client(s) réserve(nt) et achète(nt) les Expériences Additionnelles par l'intermédiaire du Site Web et du Centre de réservation gérés par O.E. Management Company.

Le Client déclare (i) agir à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole et (ii) avoir la capacité juridique nécessaire pour accomplir tous les actes juridiques prévus dans les Conditions générales.

La réservation des Expériences Additionnelles implique l'acceptation par le Client des CGSE et des CCG et des GSCE (version en vigueur au moment de la réservation) régissant le Contrat pour la fourniture des Expériences Additionnelles. L'acceptation par le Client des CGSE implique la signature du ou des Contrat(s) pour la fourniture des Expériences Additionnelles.

Le Client est donc invité à lire attentivement les conditions générales, dont l'acceptation préalable est obligatoire pour la signature du Contrat. Il est conseillé au client de sauvegarder et d'imprimer les Conditions générales en utilisant les fonctionnalités standard de son navigateur et de son ordinateur et de s'assurer que les Participants acceptent les Conditions Générales.

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

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

## 3. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE

Le Client reconnaît que la relation contractuelle créée par la réservation d'Expériences Additionnelles le lie directement avec ARSENAL EXPRESS, avec pour conséquence que, hormis les obligations découlant des présentes CGSE, O.E Management Company n'est pas partie contractante au Contrat. Dans ce cadre et du point de vue de la TVA intracommunautaire, il est précisé que O.E Management Company agit en tant qu'intermédiaire transparent au sens fiscal, c'est-à-dire qu'elle agit au nom et pour le compte d'ARSENAL EXPRESS à l'égard des Clients.

O.E Management Company fournira au Client le service de réservation et d'assistance à la clientèle, régi par le présent Contrat. Le prix du service susmentionné est inclus dans le prix des Expériences Additionnelles.

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

#### **4. EXPERIENCES ADDITIONNELLES**

Outre le service de transport primaire, ARSENAL EXPRESS propose aux Clients l'opportunité d'acheter des Expériences Additionnelles, qui sont entièrement distinctes du service de transport. A la fois avant et durant le transport, les Clients peuvent acheter des Expériences Additionnelles séparément de leur ticket de transport. Ces Expériences Additionnelles comprennent diverses activités, plus amplement détaillées sur le Site.

Les Expériences Additionnelles peuvent être acquises par la conclusion d'un Contrat dédié à la fourniture desdites Expériences Additionnelles, lequel est distinct et séparé du transport régi par les GCC.

Ces services seront fournis exclusivement pendant les arrêts programmés du Train et uniquement aux Clients en faisant la demande par l'acceptation des présentes CGSE, la signature du Contrat concerné et en effectuant un paiement additionnel (comme indiqué à l'Article 11 du Contrat) en sus du tarif du service de transport ferroviaire proposé par ARSENAL EXPRESS.

Les caractéristiques essentielles, les dates de disponibilité, le prix, les options offertes et les conditions de paiement applicables au tarif sélectionné (politiques de garantie, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, conditions tarifaires pour les membres, etc.) sont présentées au cours du processus de réservation tel que décrit dans les articles ci-dessous.

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

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

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

#### **5. PROCESSUS DE RÉSERVATION**

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

##### **5.1 Sur le Site Web**

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

Étape 1 : Sélectionner l'Expérience Additionnelle.

Étape 2 : Résumé de la réservation d'Expériences Additionnelles.

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

(i) la saisie des informations relatives à leurs moyens de paiement, conformément à l'article 11.3 ;

(ii) l'acceptation des conditions générales avant que le Client ne confirme la réservation.

Une réservation est réputée effectuée dès que le Client clique, dans la page "finaliser votre réservation", sur le bouton "Payer".

Étape 4 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes requises conformément à l'article 11, la confirmation de la réservation d'Expériences Additionnelles par courrier électronique résumant toutes les informations relatives à la réservation, et donnant accès à ces GCSE.

## 5.2 Par téléphone

La procédure de réservation par téléphone comprend les étapes suivantes :

Étape 1 : Le Client doit appeler le Centre de réservation géré par O.E. Management Company pendant les jours et heures d'ouverture ou demander à être rappelé. Le numéro de téléphone du Centre de réservation est le suivant : IT : +39281480333 / UK : +442030244949 / US : +1833 661 30 80 / FR :+33187212940

Étape 2 : Le Client indique à O.E Management Company les critères des Expériences Additionnelles : destination, dates et nombre de Clients ; sur la base de ces critères, O.E Management Company communique au Client les Expériences Additionnelles disponibles à la réservation et les tarifs ;

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

- villes des Expériences Additionnelles ;
- durée des Expériences Additionnelles ;
- le prix total de la réservation, y compris les taxes applicables.

Étape 4 : Le client communique à O.E. Management Company ses coordonnées pour finaliser la réservation, y compris les noms des Clients.

Étape 5 : Le client doit procéder au paiement conformément à l'article 11. Le client peut :  
(i) communiquer leurs données de paiement en indiquant directement à O.E. Management Company le numéro de la carte bancaire, ainsi que sa date d'expiration et le cryptogramme visuel ; ou  
(ii) demander à recevoir par email un lien vers une plateforme de paiement en ligne dédiée lors de la finalisation de la réservation des Expériences Additionnelles par le Client ;

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

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

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

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

Au moment de la réservation, afin d'assurer un niveau de service approprié à une Expérience Additionnelle exclusive, le Client doit communiquer à O.E Management Company, qui communiquera à son tour à ARSENAL EXPRESS, les conditions médicales qui pourraient nécessiter un traitement ou une assistance pendant les Expériences Additionnelles, y compris, mais sans s'y limiter, l'assistance pour utiliser les toilettes, l'assistance pour monter et descendre du train, les médicaments administrés par aiguille autres que le diabète bien géré), les allergies (y

compris les allergies alimentaires), les handicaps ou les problèmes de mobilité réduite/de diminution sensorielle qui pourraient les rendre inéligibles pour les Expériences Additionnelles, en fournissant des détails complets sur les personnes concernées.

Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la finalisation de la réservation, le Client qui a communiqué l'une des circonstances susmentionnées sera contacté par ARSENAL EXPRESS, qui sera en droit de confirmer ou non la réservation en question sur la base de la disponibilité et de la possibilité d'assurer un niveau de service approprié pour une Expérience Additionnelle de luxe et exclusive malgré l'existence des circonstances ainsi communiquées. Nonobstant, si le handicap du Client et son état de santé ne lui permettent de participer aux Expériences Additionnelles qu'avec un accompagnateur capable de lui apporter l'assistance nécessaire, le Client ne peut effectuer sa réservation que s'il réserve en même temps pour le Client supplémentaire censé lui apporter cette assistance pendant toute la durée des Expériences Additionnelles.

En raison du caractère unique des Expériences Additionnelles, ARSENAL EXPRESS n'a aucun contrôle sur le risque de contamination croisée des aliments et, par conséquent, ARSENAL EXPRESS n'est pas en mesure de confirmer les réservations des Clients souffrant d'allergies alimentaires. En aucun cas ARSENAL EXPRESS et/ou O.E. Management Company ne pourront être tenus responsables des réactions allergiques pouvant survenir en raison d'une contamination croisée ou de la présence d'allergènes au cours des Expériences Additionnelles.

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

## 7. MINEURS

Les personnes âgées de moins de douze (12) ans ne sont en aucun cas autorisées à participer aux Expériences Additionnelles.

Les personnes mineures de moins de dix-huit (18) ans ne peuvent participer aux Expériences Additionnelles que sous la responsabilité d'un adulte accompagnateur muni d'une pièce d'identité personnelle ainsi que de tout document nécessaire au passage des frontières. Si l'accompagnateur est un adulte autre que les représentants légaux du mineur, il doit avoir l'autorisation des représentants légaux du mineur, conformément à toute loi applicable.

## 8. ANIMAUX DOMESTIQUES

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

## 9. LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

### 9.1 Documents

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

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

### 9.2 Formalités administratives et sanitaires

Il est de la responsabilité du Client d'effectuer et de respecter les formalités de police, de douane et de santé requises pour les Expériences Additionnelles, y compris - sans limitation - le passeport, la carte d'identité nationale, le permis de séjour, l'autorisation de ses représentants légaux, le visa,

le certificat médical, les formalités de vaccination requises pour les Expériences Additionnelles (ci-après les "**Formalités**"). Il appartient donc au Client de se renseigner sur les Formalités et de consulter les interdictions de voyager, les alertes, les annonces et les conseils émis par les gouvernements concernés avant de réserver un voyage vers des destinations internationales. De même, le Client doit se renseigner sur les mesures sanitaires, notamment les vaccinations, requises pour voyager dans le pays des Expériences Additionnelles. L'accomplissement et les coûts résultant des formalités sont à la charge des clients.

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

Pour de plus amples informations sur les exigences en matière de passeport, les ressortissants italiens sont invités à consulter l'adresse suivante : [Passaporti e Documenti di Viaggio Equivalenti](#).

Des informations sur la situation dans les différents pays et le niveau de risque associé aux voyages vers certaines destinations internationales sont disponibles à l'adresse suivante :

Conseils aux Clients pays par pays (site de France Diplomatie). [Conseils aux voyageurs - Ministère français de l'Europe et des Affaires étrangères \(diplomatie.gouv.fr\)](#) ou :

[Viaggiare Sicuri \(site Web de la diplomatie italienne\) ; Conseils aux voyageurs - Ministère italien des Affaires étrangères](#).

Une autorisation de sortie du territoire est requise pour les mineurs résidant dans certains pays (par exemple en France) et non accompagnés d'un parent ou de leur tuteur. La législation en vigueur peut imposer des conditions spécifiques en fonction de la situation matrimoniale des représentants légaux. Au début des Expériences Additionnelles, le mineur présente, outre une pièce d'identité en cours de validité, l'original du formulaire d'autorisation de sortie du territoire dûment rempli et signé par l'un des représentants légaux titulaires de l'autorité parentale (à télécharger sur [www.service-public.fr](#)) ainsi qu'une photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité du parent qui a signé l'autorisation.

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

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

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

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

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

### **10.1 Annulation par le Client**

Le Client a le droit de résilier le Contrat relatif à la fourniture des Expériences Additionnelles à tout

moment avant la date de commencement.

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

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

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

#### 10.2 Annulation par ARSENAL EXPRESS

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

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

Dans toutes les autres situations de résiliation, le Client obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant la résiliation du Contrat de fourniture d'Expériences Additionnelles par ARSENAL EXPRESS ainsi qu'une indemnité au moins égale à l'indemnité que le Client aurait versée s'il avait résilié ledit Contrat à cette date.

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

#### 10.3 Modification par le Client

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

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

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

#### 10.4 Modification par ARSENAL EXPRESS

Le Client est informé qu'ARSENAL EXPRESS se réserve le droit de modifier des éléments non essentiels de l'Expérience Additionnelle ou des Expériences Additionnelles en fonction de certaines exigences et contraintes liées à la nature de son service, sans encourir de responsabilité à l'égard du Client.

Si, avant la date de départ, le respect de l'un des éléments essentiels du Contrat pour la réalisation

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

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

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

#### 10.5 Cession/changement de nom

Le Client peut transférer son Contrat pour la fourniture des Expériences Additionnelles à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions (y compris les conditions particulières visées aux articles 6 et 7) que lui pour réaliser les Expériences Additionnelles, tant que ce Contrat n'a pas encore été exécuté, même partiellement, par ARSENAL EXPRESS.

Le Client est tenu d'informer de sa décision par une communication à l'adresse électronique suivante [reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@orient-express.com) ou par tout autre moyen permettant un accusé de réception, au plus tard sept (7) jours avant le début d'une Expérience Additionnelle. 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 précédent le début de l'Expérience Additionnelle 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, ARSENAL EXPRESS est en droit de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sur simple avis écrit et de conserver tous les montants payés par le cédant et le cessionnaire.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement redevables du paiement du solde du prix ainsi que de tous les frais supplémentaires, indemnisations ou autres dépenses engagés du fait de la cession.

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

#### 10.6 Absence de droit de rétractation

A l'exception de la politique d'annulation prévue à l'article 10.1 ci-dessus, il est rappelé aux Clients qu'ils ne disposent d'aucun droit de rétractation de quelque nature que ce soit, dans le respect des règles applicables en matière de protection des consommateurs.

## **11. PRIX ET PAIEMENT**

### **11.1 Prix**

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

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

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

Le paiement est effectué selon le calendrier décrit dans le tableau figurant à l'annexe 1 (qui fait partie intégrante de la présente clause) des présentes CGSE.

### **11.2 Modification du prix des Expériences Additionnelles**

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

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

Au cours des vingt (20) jours précédant la date de début prévue des Expériences Additionnelles, le prix fixé pour les Expériences Additionnelles ne peut plus être augmenté.

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

Le client a le droit de demander une réduction de prix correspondant à la diminution des coûts visés aux points a), b) et c) ci-dessus, survenant après la conclusion des contrats d'expérience et avant le début des Expériences Additionnelles.

### **11.3 Paiement**

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

Lors de la réservation via le Site Internet, le Client communique ses données de paiement en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (entrée sécurisée par cryptage SSL), lorsqu'il s'agit d'une carte bancaire, le numéro de la carte bancaire, sans espace entre les chiffres, ainsi que sa date d'expiration (il est précisé que la carte bancaire utilisée doit être valide au moment du séjour) et le cryptogramme visuel via les plateformes de paiement mentionnées ci-dessous. Lors de la réservation via le Centre de réservation, le Client indique ces informations à O.E Management Company ou peut demander à recevoir par email un lien vers la plateforme de paiement.

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

La carte de paiement du Client fait l'objet d'un contrôle de validité par ces partenaires et peut être rejetée pour plusieurs raisons : carte volée ou bloquée, plafond atteint, erreur de saisie, etc. En cas de problème, le Client devra contacter sa banque et O.E Management Company pour confirmer sa réservation et son mode de paiement.

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

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

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

#### 11.4 Dépôt de garantie

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

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

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

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

Le Client est seul responsable du choix des Expériences Additionnelles sur le Site Web et de leur adéquation à ses besoins, sans que la responsabilité d'ARSENAL EXPRESS et/ou de O.E Management Company ne puisse être engagée à ce titre.

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

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

En particulier, en finalisant la réservation d'une Expérience Additionnelle, le Client s'engage à en payer le prix. En effet, toute réservation ou paiement irrégulier, inopérant, incomplet ou frauduleux pour une raison imputable au Client entraînera l'annulation des Expériences Additionnelles, sans préjudice de toute action que O.E Management Company et/ou ARSENAL EXPRESS pourraient entreprendre à l'encontre du Client.

Le Client est tenu de respecter l'horaire spécifié dans le Contrat. En outre, si le Client ne se

présente pas au début des Expériences Additionnelles, celles-ci pourront être proposées à un autre client sans que cela ne donne lieu à un quelconque remboursement ou crédit de la part d'ARSENAL EXPRESS.

Le Client doit se conformer aux instructions et règles, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, qu'elles soient affichées ou données directement par le personnel. En cas de non-respect de ces règles, le Client se verra interdire de participer aux activités ou de bénéficier des services concernés. En cas de non-respect de ces règles rendant impossible la poursuite de l'Expérience Additionnelle, le Client pourra se voir notifier la fin de l'Expérience Additionnelle, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement des prestations non consommées.

Le Client s'engage également à porter une tenue vestimentaire adaptée aux Expériences Additionnelles, telle qu'indiquée sur le Site Web (rubrique FAQ), à se comporter de manière appropriée, à ne pas perturber les Expériences Additionnelles des autres Clients et à ne pas causer de dommages à O.E. Management Company, ARSENAL EXPRESS, à leur personnel ou agents, ou aux marques ORIENT EXPRESS et/ou LA DOLCE VITA.

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

## **13. RESPONSABILITE**

### **13.1 Régime de responsabilité**

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

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

Dans les limites de leur applicabilité, ARSENAL EXPRESS, comme O.E. Management Company, bénéficie des limites fixées dans les Conditions Générales de Transport accessibles par le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#)

### **13.2 Non-conformité**

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

Si un élément des Expériences Additionnelles n'est pas exécuté conformément au Contrat de fourniture des Expériences, il sera remédié à la non-conformité, à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services concernés. S'il n'est pas possible de remédier à la non-conformité, le Client peut demander une remise et, en cas de dommage distinct, des dommages-intérêts conformément au droit applicable.

### **13.3 Limitation de la responsabilité**

Sans préjudice des limitations de responsabilité prévues dans le CCG dans la mesure où elles sont applicables aux présentes conditions générales, la responsabilité d'ARSENAL EXPRESS et/ou de O.E Management Company est limitée à trois fois le prix total des Expériences

Additionnelles. Toute somme perçue par le Client, notamment à titre de remboursement, sera déduite des autres sommes versées à titre de compensation.

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

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

#### **13.4 Responsabilité de O.E Management Company en ce qui concerne les services de réservation**

O.E Management Company s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir un accès au Site Web et aux services de réservation proposés conformément aux présentes CGV, à agir avec diligence et compétence, et à mettre, dans des limites raisonnables, tous les moyens en œuvre pour remédier à tout dysfonctionnement qui serait porté à sa connaissance.

### **14. ASSURANCE**

Il est conseillé au Client de souscrire une assurance pour couvrir les sommes payées ou dues, au titre des Contrats des Expériences Additionnelles, en cas d'annulation par le Client dans certains cas précisés par l'assureur.

### **15. SANCTIONS INTERNATIONALES**

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

### **16. CONTACT, SERVICE CLIENTÈLE ET RÉCLAMATIONS**

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

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

- Par téléphone, du lundi au vendredi, UK : +442030244949 / US : +1833 661 30 80 / FR : 33187212940 et IT : +39281480333 ;
- Par courrier électronique, aux adresses suivantes : [reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@orient-express.com) ou [groups@orient-express.com](mailto:groups@orient-express.com) ;
- Par courrier, à l'adresse suivante : O.E. Management Company, Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - France.

Afin de faciliter le traitement des réclamations, il est recommandé d'adresser par écrit au Centre de réservation les réclamations concernant l'inexécution ou la mauvaise exécution des Expériences Additionnelles dans les huit (8) jours suivant la date d'exécution des Expériences Additionnelles.

Dans le cadre du service du Centre de réservation, le Client s'engage à rester courtois et à ne pas tenir de propos désobligeants à l'égard de O.E Management Company et/ou d'ARSENAL EXPRESS, des entités de leur groupe ou de leurs employés ou collaborateurs, conformément aux règles du bon sens et de la politesse. O.E Management Company se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client en cas de comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment malveillant ou insultant) à l'égard de O.E Management Company, des entités de son groupe ou de ses employés ou collaborateurs.

## **17. DONNÉES PERSONNELLES**

### **17.1 Traitemet des Données Personnelles par O.E Management Company**

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

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

O.E Management Company et les Exploitants partagent les Données Personnelles du Client relatives à ses Expériences Additionnelles, à ses préférences, à sa satisfaction et, le cas échéant, à son adhésion au programme de fidélité. Le traitement de ces Données Personnelles est fondé sur l'intérêt légitime de chacun des responsables conjoints du traitement afin d'améliorer la qualité du service et l'expérience du Client.

Dans ce contexte, les Données Personnelles du Client sont traitées conjointement par O.E Management Company et les Exploitants. Afin de permettre la poursuite de cet intérêt légitime tout en garantissant les droits et libertés du Client, un accord spécifique de responsabilité conjointe du traitement décrit les obligations et responsabilités d'O.E Management Company et des Exploitants. Le Client peut à tout moment exercer ses droits (accès, opposition rectification, limitation, effacement, portabilité et d'établir des directives sur le traitement de ses Données Personnelles après sa mort), et notamment s'opposer au partage de ses Données Personnelles entre les Exploitants et O.E Management Company en contactant le délégué à la protection des données d'O.E Management Company à l'adresse email suivante : [data.privacy@orient-express.com](mailto:data.privacy@orient-express.com). Le Client peut également demander un résumé des points clés de cet accord de responsabilité conjointe du traitement.

### **17.3 Traitemet des Données Personnelles par ARSENAL EXPRESS**

Le Client est également informé que les Données Personnelles collectées dans le cadre de ses Expériences Additionnelles seront transmises à ARSENAL EXPRESS S.p.A., la société qui organise et fournit les Expériences Additionnelles. ARSENAL EXPRESS traitera ces données en qualité de responsable du traitement distinct afin de fournir aux Clients la meilleure expérience possible.

Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 13 et 14 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), ARSENAL EXPRESS met à la disposition du Client les informations concernant le traitement de ses Données Personnelles dans le cadre des Expériences Additionnelles pendant la durée d'embarquement sur le Train et également par le biais du lien suivant : [www.arsenalegroup.com](http://www.arsenalegroup.com).

## **18. DIVERS**

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

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

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

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

La langue officielle est l'anglais.

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

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

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

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

Les Conditions générales de vente d'Expériences Additionnelles 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 ARSENAL EXPRESS informent le Client de la possibilité de recourir, en cas de litige relatif aux présentes Conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges, dans les conditions prévues au Titre premier du Livre VI du Code de la consommation.

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

Vous trouverez des informations sur les modalités de contact et les coordonnées du Médiateur sur le Site Web [www.mtv.travel](http://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](#).

Les modalités ci-dessus sont sans préjudice du droit du Client d'engager une action concernant le

Contrat devant la juridiction compétente, le tribunal de son lieu de résidence ou de son domicile habituel ou encore du lieu où le préjudice est intervenu.

\* \* \*

En particulier, l'acceptation des clauses suivantes : 4 (*Les Expériences Additionnelles*) ; 9.2 (*Formalités administratives et sanitaires*), 10 (*Conditions d'annulation, de modification et de transfert*), 11.4 (Acompte), 13.3 (*Limitation de responsabilité*), 18 (Divers) et 19 (*Droit applicable et règlement des litiges*).

Annexe 1

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