

## Version en vigueur au 15 avril 2026

Les présentes Conditions générales de vente régissent le service de transport proposés 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 "GCS") et sont applicables à toutes les réservations individuelles (moins de 8 cabines) effectuées à partir de cette date et jusqu'à nouvel ordre.

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

O.E. MANAGEMENT COMPANY est une *société par actions simplifiée* de droit français et 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 "ATOÛT FRANCE" sous le numéro IM09224007. Son garant est GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, sis 3 Place Marcel Paul - 92000 Nanterre ; coordonnées : +33 (0)1 70 96 60 67 - [caution@groupama-ac.fr](mailto:caution@groupama-ac.fr).

O.E Management Company édite et exploite le site Internet : [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 de Voyages "La Dolce Vita Orient Express" fournis par ARSENALE EXPRESS conformément aux Conditions Générales de Transport, disponibles sur le Site Web et qui constituent la partie contractuelle principale du Voyage (tel que défini ci-dessous).

#### 1. DÉFINITIONS

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

**Agent de Voyage** : tout agent de voyages dûment agréé par O.E Management Company et Arsenale Express pour commercialiser le(s) Voyage(s) auprès des Clients.

**ARSENALE EXPRESS** : Arsenale Express S.p.A, l'organisateur et le fournisseur des Voyages en sa qualité de propriétaire du Train (tel que défini ci-dessous) et, par conséquent, le responsable de l'exécution du Voyage (tel que défini ci-dessous). Une 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.

**Centre de réservation** : centre de réservation et d'assistance à la clientèle pour les Voyages, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 17.

**CGT ou Conditions générales de transport** : conditions générales de transport accessibles par le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#).

**CGV ou Conditions générales de vente** : les présentes conditions générales de vente, qui sont seulement destinées à régir les réservations individuelles (moins de 8 cabines).

**Circonstances Exceptionnelles et Inévitables** : Situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Ces circonstances exceptionnelles et inévitables n'incluent pas l'hypothèse dans laquelle le Client est ou devient soumis à des sanctions nationales ou internationales.

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

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

**Conditions spéciales** : les conditions régissant les offres spéciales de durée limitée qui peuvent être proposées au client. **Contrat** : le contrat et la relation contractuelle régis par ces Conditions générales.

**Contrat de Transport** : le contrat relatif au service de transport ferroviaire de passagers fourni par ARSENALE EXPRESS et régi par les GGT.

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

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

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

**Forfait Touristique** : Désigne au sens de l'article L.211-1 du Code du Tourisme une combinaison préalable d'au moins deux services touristiques différents (tels que le transport, l'hébergement, la location de véhicules, ou d'autres services touristiques) vendus ou offerts à la vente à un prix global, pour un même voyage, d'une durée supérieure à vingt-quatre (24) heures ou incluant une nuitée.

**Services Ancillaires Inclus** : les services de restauration et d'hébergement fournis sur le Train en tant que services ancillaires, qui sont essentiel pour compléter le service de transport ferroviaire longue-distance à bord du Train.

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

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

**Voyage(s)** ou les **Voyage(s) La Dolce Vita** : le service de transport ferroviaire de luxe fourni par ARSENALE EXPRESS et également opéré par O.E MANAGEMENT COMPANY pour ce qui concerne la gestion des réservations et l'achat de billets.

## 2. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le(s) Client(s) réserve(nt) et achète(nt) le(s) Voyage(s) proposés à la vente par ARSENALE EXPRESS ou indirectement par un Agent de Voyage.

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.

En cochant la case « J'accepte les Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales de Transport d'Orient Express » lors de la réservation sur le Site Web, le Client accepte les CGV et CGT (version en vigueur au moment de la réservation), accessibles via le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#) comme partie intégrante des Contrats de Voyage.

Pour les réservations faites par téléphone, la signature des Contrats de Voyage implique l'acceptation par le Client des CGV (version en vigueur au moment de la réservation) et des CGT, accessibles via le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#), comme partie intégrante des Contrats de Voyage.

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.

O.E. Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site

Web. La société O.E. Management Company 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 du Voyage.

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

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 spéciales, ces dernières prévalent.

### **3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

Le Client reconnaît que la relation contractuelle du Voyage le lie directement à ARSENALE EXPRESS, avec pour conséquence que, hormis les obligations découlant des présentes CGV, O.E. Management Company n'est pas partie contractante du Voyage. Dans ce cadre et au regard de la TVA intracommunautaire, il est précisé que la O.E. Management Company agit en tant qu'*intermédiaire transparent* au sens fiscal du terme, c'est-à-dire qu'elle agit au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS à l'égard des Clients.

O.E. Management Company fournira au Client le service de réservation et d'assistance à la clientèle, régi par ces CGV. Le prix de ce service est inclus dans le prix du Voyage en tant que service accessoire au service de transport principal.

Le Client reconnaît que, tout au long du processus de réservation, son seul interlocuteur est O.E. Management Company et que, pendant le Voyage, son interlocuteur sera ARSENALE EXPRESS.

### **4. CONTRAT DE TRANSPORT**

En application du Contrat de Transport régi par les CGT, ARSENALE EXPRESS s'engage, en contrepartie d'un tarif, à transporter les Clients d'un lieu à un autre.

Les détails de chaque Voyage figurent dans les offres disponibles sur le Site, comprenant des indications particulières relatives aux villes desservies par le Train. Le prix du Voyage, sa disponibilité, les prix, options et conditions de paiement applicables pour le trajet sélectionné (politiques de garantie, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, conditions tarifaires, etc.) sont présentées au cours du processus de réservation tel que décrit dans les articles ci-dessous.

Le Client peut soumettre une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier à O.E Management Company concernant son séjour, au moins trente (30) jours avant le départ. La demande sera traitée au cas par cas et fera l'objet, le cas échéant, d'une confirmation d'acceptation écrite de la part d'O.E. Management Company, en fonction des disponibilités.

### **5. PROCESSUS DE RÉSERVATION**

Le Client réserve le Voyage en utilisant les services de réservation fournis par O.E. Management Company (ou via un Agent de Voyage) dans les conditions suivantes.

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

La procédure de réservation varie en fonction de la navigation et de la demande du Client. Elle comprend les étapes suivantes :

- Étape 1 : Sélectionnez les itinéraires, le nombre de cabines et de passagers, des dates et un ou plusieurs types de cabines ;
- Étape 2 : Résultats et sélection du Voyage, y compris la ville de départ et la ville de destination, les dates et la durée du séjour et le prix ;

- Étape 3 : Détails et caractéristiques du Voyage :
- les villes de départ et de destination ;
  - durée du transport ;
  - les caractéristiques de l'hébergement, telles que le type de cabine et le nombre de passagers ;
  - les options proposées ;
  - le prix total de la réservation, y compris les taxes applicables.
- Étape 4 : Le résumé de la réservation du Voyage avec :
- (i) un rappel des principales caractéristiques (dates et durée du séjour, caractéristiques du Voyage, montant TTC) ; et
  - (ii) la saisie des coordonnées du Client en remplissant tous les champs obligatoires (indiqués par un astérisque).
- Étape 5 Finalisation de la réservation du Voyage par le Client avec :
- (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 6 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes dues conformément à l'article 11, confirmation de la réservation du Voyage par courrier électronique qui récapitule toutes les informations de la réservation et donnant accès aux Conditions Générales, et constitue la signature du Contrat incluant le Contrat du Voyage entre le client et ARSENALE EXPRESS.

## 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 du Voyage : destination, dates et nombre de passagers ; sur la base de ces critères, O.E Management Company communique au client les Voyages disponibles pour la réservation et les tarifs ;
- Étape 3 : Si le Client choisit de réserver un Voyage, O.E. Management Company confirmera au client les détails et les caractéristiques du Voyage :
- les villes de départ et de destination ;
  - durée du Voyage ;
  - les caractéristiques de l'hébergement, telles que le type de cabine et le nombre de passagers ;
  - les options proposées ;
  - 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 passagers.

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 email un lien vers une plateforme de paiement en ligne dédiée lors de la finalisation de la réservation du Voyage par le Client ;

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

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

Étape 7 : Sous réserve de la confirmation du paiement des sommes demandées pour l'achat du ticket pour le Voyage, le Client reçoit par courriel une confirmation de réservation du Voyage dans laquelle sont rappelées toutes les informations relatives à la réservation et qui vaut signature du Contrat et l'acceptation des Conditions Générales.

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

Au moment de la réservation, afin de garantir un niveau de service adapté à un voyage comme le Voyage à bord du Train, le Client communiquera à O.E Management Company, qui communiquera à son tour à ARSENALE EXPRESS, les conditions médicales qui pourraient nécessiter un traitement ou une assistance à bord (y compris, mais sans s'y limiter, l'assistance pour utiliser les toilettes, l'assistance pour se lever et se lever du lit, les médicaments administrés par injection autres que le diabète bien géré), les allergies (y compris les allergies alimentaires), les handicaps ou les problèmes de mobilité réduite/déficience en raison desquels les passagers concernés ne seraient pas en capacité d'effectuer un voyage en train, et communique des informations complètes sur les personnes concernées.

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

En raison de l'espace limité et des contraintes opérationnelles qui empêchent la création d'un environnement totalement exempt d'allergènes et du risque inhérent de contamination croisée des aliments à bord, ARSENALE EXPRESS n'est pas en mesure de confirmer les réservations des Clients souffrant d'allergies alimentaires. En aucun cas, ARSENALE EXPRESS et/ou O.E. Management Company ne pourront être tenus responsables de toute réaction allergique pouvant survenir en raison d'une contamination croisée ou de la présence d'allergènes à bord.

Le personnel du Train n'est pas en mesure de fournir une assistance aux passagers souffrant d'un handicap ou de conditions médicales particulières.

## **7. MINEURS**

Les personnes âgées de moins de douze (12) ans au moment du Transport ne sont en aucun cas autorisées à bord.

Les personnes de moins de dix-huit (18) ans ne peuvent voyager que sous la responsabilité d'un adulte accompagnateur muni d'une pièce d'identité personnelle ainsi que de tout document

nécessaire au passage des frontières. Si l'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.

Tout mineur de moins de seize (16) ans doivent être accompagnés d'un adulte dans sa cabine.

## **8. ANIMAUX DOMESTIQUES**

Les animaux, à l'exception des animaux de service ou d'assistance médicale, sont interdits à bord du Train.

## **9. DOCUMENTS DE VOYAGE - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

### **9.1 Documents de voyage**

Le Client recevra par courrier électronique vingt-et-un (21) jours avant la date de son départ, un récapitulatif de son Voyage. Ce courrier électronique sera utilisé par le Client comme document de voyage.

Lorsque le Client arrive à la gare, il doit être en possession du document de voyage, c'est-à-dire du document de voyage reçu au format électronique, qu'il présente sous forme numérique ou imprimée (ou du billet physique, le cas échéant).

### **9.2 Formalités administratives et sanitaires**

Il appartient au Client d'effectuer et de respecter les formalités de police, douanières et sanitaires exigées pour le Voyage, y compris en ce qui concerne son passeport, sa carte nationale d'identité, son permis de séjour, l'autorisation parentale, 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 de départ, de destination ou d'escale. L'accomplissement des Formalités et les frais qui en résultent sont à la charge du Client.

Pour les ressortissants de l'Union européenne ou des pays ayant adhéré au traité de Schengen, il suffit de présenter une carte d'identité ou un passeport en cours de validité. Les ressortissants de pays non-membres de l'Union Européenne doivent être en possession d'un passeport valable au moins trois mois après la date de départ de l'espace Schengen. De plus, selon votre nationalité, vous pourriez avoir besoin d'un visa pour l'Italie, qui doit être demandé auprès de l'ambassade ou du consulat italien de votre pays d'origine.

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

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

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

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

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

Une autorisation de sortie du territoire est requise pour les mineurs résidant dans certains pays (par exemple en France) et non accompagnés d'un parent ou de leur tuteur. La législation en vigueur peut imposer des conditions spécifiques en fonction de la situation matrimoniale des

représentants légaux. Lors de l'embarquement, le mineur présente, outre une pièce d'identité en cours de validité, l'original du formulaire d'autorisation de sortie du territoire dûment rempli et signé par l'un des représentants légaux titulaires de l'autorité parentale (à télécharger sur [www.service-public.fr](http://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 étrangers doivent se renseigner avant de réserver auprès des autorités compétentes de leur pays d'origine ainsi que des pays de départ, de destination ou d'escale sur les conditions de séjour et de transit dans ces pays et des formalités et documents nécessaires pour le Voyage.

ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de refuser l'embarquement et de résilier les Contrats de toute personne qui ne serait pas en mesure de présenter les documents requis pour le Voyage et le passage des frontières.

Il incombe au Client de s'assurer qu'il effectue les Formalités. La responsabilité d'O.E Management Company et/ou d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée dans le cas où le Client serait dans l'impossibilité d'effectuer tout ou partie du Voyage en raison du non-respect des Formalités. Sauf disposition légale obligatoire contraire, le Client n'a droit à aucun remboursement s'il ne remplit pas tout ou partie des Formalités nécessaires et n'est, par conséquent, pas en mesure d'effectuer le Voyage.

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

Dans les cas d'annulation ou de modification mentionnés ci-dessous et résumés dans le tableau fourni en Annexe 1 des présentes CGV, ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de demander et/ou de conserver une forme de compensation forfaitaire (c'est-à-dire une indemnisation).

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

Le Client a le droit d'annuler ses Contrats de Voyage à tout moment avant le début du Voyage.

L'annulation des Contrats de Voyage par le Client avant le début du Voyage justifie le paiement de frais d'indemnisation, d'autant plus élevés que la date de départ est proche. Dans ce cas, le Client sera tenu de payer les frais d'indemnisation définis dans le tableau figurant en Annexe 1 des présentes CGV. L'Annexe 1 fait partie intégrante de la présente clause.

Toutefois, le Client a le droit d'annuler les Contrats de Voyage avant le début du Voyage sans payer d'indemnité si des Circonstances Exceptionnelles et Inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution des Contrats de Voyage ou sur le transport des passagers 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 mais il ne peut prétendre à aucune indemnisation supplémentaire.

En cas d'annulation par le Client, et le cas échéant après déduction des montants dus (taxes, indemnités et assurances), tous les montants payés par le Client seront remboursés dans un délai de quatorze (14) jours.

Pour toute demande d'annulation et quel que soit le motif, le Client est invité à prendre contact via l'adresse mail suivante : [reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@orient-express.com).

### **10.2 Annulation par ARSENALE EXPRESS**

ARSENALE EXPRESS peut annuler les Contrats de Voyage et rembourser dans un délai de quatorze (14) jours le Client de l'intégralité des paiements effectués si :

- (i) Le taux d'occupation du Train est inférieur à vingt pour cent (20%). Dans ce cas, l'annulation du Voyage doit être notifiée au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours avant le début du Voyage ;

- (ii) ARSENALE EXPRESS est empêchée d'exécuter les Contrats de Voyage en raison de Circonstances Exceptionnelles et Inévitables. Dans ce cas, l'annulation du Voyage doit être notifiée le plus tôt possible avant le début du Voyage.

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

Dans toutes les autres situations d'annulation, le Client obtiendra le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation des Contrats de Voyage par ARSENALE EXPRESS ainsi qu'une indemnité au moins égale à l'indemnité que le Client aurait versée s'il avait annulé les Contrats de Voyage à cette date.

Les informations ci-dessus seront communiquées par l'intermédiaire de O.E Management Company (ou via un Agent de Voyage).

### 10.3 Modification par le Client

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

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

Le surclassement du type de cabine est toujours autorisé sans pénalité. Tout supplément dû à une demande de surclassement sera facturé au Client.

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

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

### 10.4 Modification par ARSENALE EXPRESS

Le Client est informé qu'ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de modifier des éléments non essentiels du Voyage pour répondre à certaines exigences et contraintes liées à la nature du Voyage et au transport ferroviaire, sans encourir de responsabilité à l'égard du Client. En particulier, les horaires de départ et d'arrivée, les gares de départ et de destination ainsi que les escales peuvent être annulés ou modifiés, les menus à bord peuvent être modifiés en fonction de la disponibilité, le mode de traction peut être modifié en fonction de sa disponibilité (diesel, électrique, traction vapeur).

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

- d'annuler les Contrats de Voyage sans pénalité et obtenir le remboursement de toutes les sommes versées dans les quatorze (14) jours suivant l'annulation des Contrats de Voyage ainsi qu'une indemnité au moins égale à celle que le Client aurait versée s'il avait annulé les Contrats de Voyage à cette date (sauf si ces changements sont dus à des Circonstances Exceptionnelles et Inévitables) ; ou
- d'accepter la modification du Voyage. Une modification des Contrats de Voyage sera envoyée au Client. Dans ce cas, si le paiement déjà effectué par le Client dépasse le prix du Voyage modifié, ARSENALE EXPRESS remboursera au Client

le montant excédentaire avant le début du Voyage.

L'annulation ou l'acceptation de la modification du Voyage est 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 ses Contrats de Voyage à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions (y compris les conditions particulières visées aux articles 6 et 7) que lui pour effectuer le Voyage, tant que ce Contrat n'a pas encore été exécuté, même en partie, par ARSENALE 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 du Voyage. Le cédant joindra à son message une déclaration confirmant (i) que la cession a été effectuée à un prix (le cas échéant) ne dépassant pas le prix d'origine payé par le Client d'origine, et (ii) que le cessionnaire a expressément accepté les Conditions générales, étant en tout état de cause entendu que, si cette déclaration n'est pas fournie par le cédant dans les deux (2) jours précédant le début du Voyage ou que, nonobstant la fourniture de cette déclaration, la cession a effectivement été effectuée à un prix supérieur au prix d'origine payé par le Client d'origine, ARSENALE EXPRESS est en droit de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat sur simple avis écrit et de conserver tous les montants payés par le cédant et le cessionnaire.

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

Dès réception de sa demande de cession des Contrats de voyage, le Client est informé du coût réel de la cession.

#### 10.6 Absence de droit de rétractation

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 tourisme.

### 11. **PRIX ET PAIEMENT**

#### 11.1 Prix

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

Lors de la confirmation de la réservation du Voyage, 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 Web.

Sauf indication contraire sur le Site Web, les options qui ne sont pas proposées au moment de la réservation du Voyage ne sont pas incluses dans le prix et ne sont pas considérées comme faisant partie du Voyage. 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, que ce taux soit revu à la hausse ou à la baisse. Toute modification, introduction ou suppression de 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 ci-dessous et résumé dans les tableaux figurant à l'annexe 1 (qui fait partie intégrante de la présente clause) des présentes CGV :

- quinze pour cent (15 %) du prix à titre d'acompte au moment de la réservation ;
- le paiement intégral (acompte + solde) dans les soixante (60) jours précédant la date de départ.

Si, après un rappel officiel, le Client ne paie pas le prix du Voyage tel qu'établi à l'article 11.1, O.E Management Company est en droit d'annuler de plein droit les Contrats de voyage et, sauf disposition légale obligatoire contraire, de facturer l'indemnisation prévue à l'article 10.1.

#### 11.2 Modification du prix du Voyage

Lors de la facturation, le prix TTC est ferme, définitif et en euros (€). Le prix du Voyage pourra être révisé à la hausse comme à la baisse en notifiant au Client, jusqu'à vingt (20) jours avant la date de départ prévue dans les Contrats de Voyage, la justification du calcul, sur un support durable, pour tenir compte des variations :

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

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

Le Client a droit à 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 de Voyage et avant le début du Voyage.

#### 11.3 Paiement

Les paiements par virement bancaire doivent être effectués après contact avec le Centre de réservation géré par O.E. Management Company (ou via un Agent de Voyage).

Lors de la réservation via le Site Web, 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 courrier électronique un lien vers la plateforme de paiement.

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

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

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

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

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

#### 11.4 Pré-mandat

A l'embarquement, le Client a la possibilité d'autoriser une demande d'autorisation préalable (également appelée "pré-autorisation") sur sa carte bancaire. Celle-ci n'est pas obligatoire mais est proposée pour faciliter la prise en charge des consommations ou des frais engagés par le Client pendant le Voyage. Par souci de clarté, si le Client dépasse le montant initial, le système peut automatiquement demander une nouvelle pré-autorisation pour couvrir la totalité des dépenses. Si aucune dépense n'est encourue, le montant initial préautorisé sera remboursé sur la carte du Client.

La demande de pré-mandat n'est pas un débit immédiat mais correspond à une réserve pour paiement ultérieur, autorisée par la banque du Client. Elle réduit temporairement le plafond de la carte bancaire utilisée, tout en garantissant la possibilité de débits ultérieurs. Selon la banque du Client, la demande d'autorisation préalable peut apparaître comme un débit en attente sur le compte bancaire associé. Une fois la demande d'autorisation préalable activée et confirmée par la banque, toute consommation ou dépense encourue par le Client sera payable à la fin du Voyage. Il est important de noter que le déblocage du montant préautorisé (ou le remboursement) est généralement effectué dans un délai de vingt-quatre (24) à quarante-huit (48) heures, mais qu'il peut prendre jusqu'à sept (7) jours ouvrables ou plus, en fonction de la banque du Client. Pour activer une demande d'autorisation préalable, le Client est invité à fournir les détails de sa carte bancaire lorsqu'il souscrit une garantie de réservation. Le Client est informé à l'avance des caractéristiques de la demande d'autorisation préalable. Les données relatives aux cartes bancaires sont conservées de manière sécurisée par le prestataire de services de paiement d'O.E. Management Company, dans le respect d'une politique stricte de sécurité des données bancaires.

### 12. **SERVICES ANCILLAIRES INCLUS**

Les Services Ancillaires Inclus sont des services auxquelles les Clients peuvent avoir accès à bord du Train, dans la mesure où ils sont nécessaires pour compléter le Voyage fourni par ARSENALE EXPRESS. Dans la mesure où les itinéraires disponibles comprennent entre une et trois nuitées à bord du Train, l'ensemble des termes et conditions stipulés dans les présentes s'appliquent aux Services Ancillaires Inclus

Pour accéder aux Services Ancillaires Inclus, les Clients doivent être en possession d'un titre de transport valide et d'une pièce d'identité valide à présenter à bord du Train.

Pendant l'utilisation des Services Ancillaires Inclus, les Clients doivent adopter un comportement conforme aux bonnes mœurs, à l'ordre public, à l'image et à la réputation du Train.

Les Services Ancillaires Inclus ne peuvent être achetés séparément du Voyage, dans la mesure où ils sont compris dans le prix du Voyage. Ces services sont disponibles exclusivement pour les Clients.

#### 12.1 Service de cabines ou de voitures-couchettes

Les Clients auront la faculté de sélectionner leur catégorie de cabine pour les nuitées (Suite, Deluxe ou La Dolce Vita) parmi les options disponibles lors de la réservation.

ARSENALE EXPRESS se réserve le droit d'attribuer les cabines et/ou les voitures-couchettes aux Clients conformément à la classe d'hébergement réservée et, en conformité avec les CGT, de modifier les réservations si nécessaire.

Dans la mesure où les itinéraires disponibles sur le Site comprennent au moins une nuitée à bord du Train, sa durée dépend de la ville de départ et de la ville de destination sélectionnées et ne peut donc pas être modifiée par le Client, sauf s'il choisit d'interrompre le Voyage lors d'une escale du Train. Dans ce cas, compte tenu de la nature du Voyage et donc des engagements et frais d'organisation importants que le Voyage nécessite, la totalité du prix du

Voyage sera conservée, sans possibilité pour le Client d'obtenir le remboursement de la partie du Voyage non effectuée.

#### 12.2 Service de restauration

Un service de restauration complet, comprenant nourriture et boisson, est disponible à bord du Train, à l'exception des éléments à la carte et ceux faisant l'objet d'une tarification additionnelle. Le service de restauration sera fourni dans des zones désignées du Train, avec des configurations variables selon les itinéraires sélectionnés et des heures fixes. Les Clients titulaires d'un titre de transport valable peuvent accéder aux zones de restauration désignées du Train pour y prendre leurs repas et autres rafraîchissements.

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

Le Client doit communiquer tout régime alimentaire particulier (par exemple allergies, intolérances et autres restrictions alimentaires) au moins 30 jours avant le départ, afin qu'il en soit tenu compte dans la mesure du possible au cours du Voyage. Le Client est informé que, notamment en raison des contraintes liées au Voyage, il ne sera pas toujours possible de proposer un repas de substitution et qu'en aucun cas ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company ne pourront être tenus responsables de toute conséquence découlant du non-respect des exigences diététiques particulières.

#### 12.3 Services spécifiques et supplémentaires

Tout service supplémentaire acheté pendant le Voyage qui ne fait pas partie du prix du Voyage régi par les CGT, est régi par un contrat indépendant, distinct du Contrat. Ces services supplémentaires ne sont donc pas soumis aux dispositions réglementaires applicables au Voyage.

### 13. **ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

Le Client est seul responsable du choix des Voyages (y compris des services correspondants) et de leur adéquation à ses besoins, sans que la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou de O.E. Management Company ne puisse être engagée à ce titre.

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

Le Client s'engage à utiliser le Site Web et/ou le Voyage et/ou le Train (y compris les services pertinents) qui y sont proposés conformément à la réglementation applicable et aux Contrats de Voyage. En cas de manquement du Client à ses obligations au titre des Contrats de Voyage, le Client est responsable de tout dommage causé par lui à toute personne, y compris, mais sans s'y limiter, à des tiers. A ce titre, le Client s'engage à indemniser ARSENALE EXPRESS et/ou O.E. Management Company de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents.

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

Le Client est tenu de respecter l'horaire spécifié dans le Contrat. En outre, si le Client ne se présente pas au départ du Train, le Voyage pourra être proposé à un autre client sans que cela ne donne lieu à un quelconque remboursement ou avoir de la part d'ARSENALE EXPRESS.

Le Client doit se conformer aux instructions et règles, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, qu'elles soient affichées ou données directement par le personnel. Le non-respect de ces règles par le Client entraîne l'interdiction de participer aux activités ou de bénéficier des services concernés. En cas de non-respect de ces règles rendant impossible la poursuite du

Voyage, le Client pourra se voir notifier la fin du Voyage entraînant son débarquement, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement des prestations non consommées.

Le Client s'engage également à porter une tenue vestimentaire adaptée au Voyage, telle qu'indiquée sur le Site Web (rubrique FAQ), à avoir un comportement conforme aux bonnes mœurs, à l'ordre public, à l'image et à la réputation du Train, à ne pas perturber les Voyages des autres clients et à ne pas porter préjudice à O.E. Management Company, à ARSENALE EXPRESS, à leur personnel ou agents, ou aux marques ORIENT EXPRESS et/ou LA DOLCE VITA.

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

Le Client est responsable de tout dommage qu'il cause de son propre fait ou du fait des Clients pour lesquels il a réservé le Voyage, sous réserve de la survenance de Circonstances Exceptionnelles et Inévitables.

Le Client demeure ainsi responsable notamment de toute dégradation, sinistre, casse et autres dommages qu'il ou qu'un ou des Clients pour lesquels il a réservé le Voyage sont susceptibles de causer à ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company.

Le Client s'engage ainsi à réparer l'entier préjudice subi par ARSENALE EXPRESS et/ou O.E Management Company.

## **14. RESPONSABILITE**

### **14.1 Régime de responsabilité**

ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company sont responsables de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du Forfait Touristique, que ces services soient exécutés par eux-mêmes ou par d'autres prestataires, sans préjudice de leurs droits de recours contre ceux-ci, au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme.

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

Dans la mesure où des conventions internationales prévoient les conditions dans lesquelles une indemnité est due par un prestataire de services tels que ceux faisant l'objet du Contrat ou limitent l'étendue de cette indemnité, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au détaillant. ARSENALE EXPRESS, comme O.E. Management Company, bénéficie donc des limites prévues par les Conditions Générales de Transport accessibles par le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#).

En particulier, l'attention du Client est attirée sur le fait que les règles internationales applicables au transport ferroviaire de voyageurs peuvent limiter ou exclure la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et de O.E. Management Company en cas de retard et de perte ou de détérioration des bagages. Sans préjudice de ce qui est prévu aux articles 14.1, 14.2, 14.3 et 14.4, ARSENALE EXPRESS reste responsable à l'égard du Client.

#### 14.2 Non-conformité

Le Client est invité à informer O.E Management Company (ou l'Agent de Voyage), dans les plus brefs délais, compte tenu des circonstances, de toute non-conformité constatée au cours de l'exécution du Voyage afin qu'il y soit remédié dès que possible.

Si un élément du Voyage n'est pas exécuté conformément aux Contrats de Voyage, il est remédié à cette non-conformité à moins que cela ne soit impossible ou n'entraîne des coûts disproportionnés au regard de l'ampleur de la non-conformité et de la valeur des services concernés. S'il n'est pas possible de remédier à la non-conformité, le Client peut demander une remise et, en cas de dommage distinct, des dommages-intérêts en application de la loi en vigueur.

#### 14.3 Limitation de la responsabilité

Sans préjudice des limitations de responsabilité prévues dans le CGT et pour des questions autres que celles prévues dans les présentes Conditions générales, la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E. Management Company est limitée à trois fois le prix total du Voyage. Toute somme perçue par le Client, notamment à titre de remboursement, sera déduite des autres sommes versées à titre de dédommagement.

La responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou d'O.E Management Company ne peut être engagée en cas de dommages, préjudices ou dépenses qui ne pouvaient être prévus au moment de la réservation du Voyage (par exemple retards dus à des problèmes d'infrastructure ferroviaire et modifications/annulations de tout ou partie du Voyage qui en découlent, ou encore dommages résultant de retards à la fin du Voyage).

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

#### 14.4 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.

### 15. **AIDE AUX CLIENTS**

ARSENALE EXPRESS ou O.E Management Company apportera toute aide nécessaire aux Clients rencontrant des difficultés à l'occasion de l'exécution du Voyage.

ARSENALE EXPRESS facturera au Client un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par ARSENALE EXPRESS.

### 16. **ASSURANCE**

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

### 17. **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.

## 18. CONTACT, SERVICE CLIENTÈLE ET RÉCLAMATIONS

Les coordonnées d'ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company sont les suivantes :

### ARSENALE EXPRESS :

Par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@arsenalegroup.com](mailto:info@arsenalegroup.com).

### O.E MANAGEMENT COMPANY :

Un formulaire de contact est disponible sur le site Web [orient-express.com](http://orient-express.com) en cliquant sur la rubrique « Contact ».

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 votre disposition:

- 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 du Voyage dans un délai de huit (8) jours à compter de la date d'exécution du Voyage.

O.E Management Company ou ARSENALE EXPRESS s'efforcent de répondre dans un délai d'une (1) semaine à compter de la réception de la réclamation.

En cas de propos contrevenants (notamment malveillant ou insultant) d'un Client à l'égard d'O.E. Management Company et/ou d'ARSENALE EXPRESS, des entités de leur groupe ou de leurs employés ou collaborateurs, O.E Management Company prendra toute mesure utile à l'égard du Client et notamment tout recours utile en réparation du préjudice subi.

## 19. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

### 19.1 Traitement des Données Personnelles par O.E Management Company

Lorsque le Client utilise le Site Web ou contacte le Centre de réservation, notamment pour réserver un Voyage, 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'OE Management Company](#). En acceptant ces Conditions générales, le Client reconnaît avoir lu et compris cette politique de confidentialité.

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

O.E Management Company et les Exploitants partagent les Données Personnelles du Client relatives à ses Voyages, 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.

### 19.3 Traitement des Données Personnelles par ARSENALE EXPRESS

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

Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), ARSENALE EXPRESS met à la disposition du Client les informations concernant le traitement de ses Données Personnelles dans le durant le Voyage à bord du Train et également par le biais du lien suivant : [www.arsenalegroup.com](http://www.arsenalegroup.com).

## 20. **DISPOSITIONS DIVERSES**

La saisie dans une banque de données et l'acceptation des présentes Conditions générales de vente, des Conditions générales de transport et des Contrats de voyage forment entre les parties un contrat électronique qui atteste de la réservation du Voyage et du fait que les montants dus pour l'exécution de la réservation sont exigibles.

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

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

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.

L'exécution des prestations du Voyage comprises dans le Forfait Touristique se fera en anglais ou en italien.

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. Cette cession n'affectera pas les droits et obligations du Client tels que prévus par les CGV.

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. - En France, cette liste est accessible sur le site Web suivant (pour la France) : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr). - En Italie, conformément à l'article 130.3-bis du décret législatif italien 196/2003 et à la loi italienne 5/2018, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste

d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Web suivant (pour l'Italie) : <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

## 21. 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 à travers :

- Un formulaire en ligne (accessible via le lien suivant : [Formulaire de saisine](#)), ou
- Un formulaire papier (accessible sur : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)) qu'il faudra envoyer à l'adresse suivante : MTV – MEDIATION TOURISME VOYAGE - Service dépôt des saisines - CS 30958 – 75383 - PARIS CEDEX 08.

Le Médiateur peut être saisi dans les douze (12) mois suivant la première réclamation.

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.

\* \* \*  
\_ \_ \_

Annexe 1

<b>RÉSERVATIONS INDIVIDUELLES (Réservation de moins de 8 cabines)</b>	<b>Paiement</b>	<b>Indemnisation en cas d'annulation</b>	<b>Modification</b>
Au moment de la confirmation plus de 60 jours avant le départ	15% (acompte)	15% jusqu'à 61 jours avant le départ	Changement de date et d'itinéraire : un gratuit puis 200€ par changement. Transfert/changement de nom soumis aux coûts réels du transfert.
60 jours avant le départ	100% (acompte + solde)	50% entre 60 jours et 31 jours	Changement de date et d'itinéraire : un gratuit puis 200€ par changement.  Transfert/changement de nom sous réserve des frais réels de transfert
30 jours avant le départ	N/A	100 % moins de 30 jours avant le départ	Le changement de date ou d'itinéraire est considéré comme une annulation.  Le transfert/changement de nom n'est pas autorisé
<p>O.E Management Company mettra tous les moyens en œuvre pour répondre favorablement à toute demande de modification du Voyage, en particulier de la date ou de l'itinéraire, formulée par le Client, mais se réserve le droit de ne pas y donner suite.</p> <p>Toute augmentation de prix éventuelle sera facturée ; pas de remboursement de la différence de prix négative.</p>			

## **Annexe 2 – Formulaire d'information pour la réservation de Forfaits Touristiques**

**La combinaison de Services de Voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du Tourisme.**

**Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du Tourisme.**

**ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.**

**En outre, comme l'exige la loi, ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.**

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du Tourisme :

Les Clients recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les Clients reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les Clients peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt (20) jours avant le début du forfait.

Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le Client peut résoudre le contrat.

Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le Client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les Clients peuvent résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les Clients peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les Clients peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les Clients peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux Clients, sans supplément de prix.

Les Clients peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les Clients ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le Client est en difficulté.

Il est vivement conseillé aux Clients de souscrire une assurance facultative couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, ainsi qu'une assurance assistance couvrant notamment les frais de rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des Clients est garanti.

ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company ont souscrit une protection contre l'insolvabilité, dont les coordonnées figurent en préambule des CGV, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ARSENALE EXPRESS ou d'O.E Management Company.

[https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section\\_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/#LEGISCTA000020897224](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006074073/LEGISCTA000006143163/#LEGISCTA000020897224)