

Version en vigueur au 15 avril 2026

Les présentes Conditions générales de vente des Expériences Additionnelles régissent les services particuliers 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 « **ARSENALE EXPRESS** ») sont applicables à toutes les réservations effectuées à partir de cette date, jusqu'à nouvel ordre (ci-après les "**GCSE**").

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 ; coordonnées : +33 (0)1 70 96 60 67 - caution@groupama-ac.fr.

O.E Management Company édite et exploite le Site Web : www.orient-express.com/la-dolce-vita/ (ci-après le **Site Web**) (Contact : contact@orient-express.com ; Téléphone : (+33) 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.

Agent de Voyage : tout agent de voyages dûment agréé par O.E Management Company et Arsenale Express pour commercialiser les Expériences Additionnelles auprès des Clients.

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.

CGT 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.

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) 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/Contrats 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 (y compris, mais pas exclusivement, les Expériences Golf) proposée(s) hors du Train par ARSENALE 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 CGT.

Expérience(s) Golf : les expériences golf proposées hors du train par ARSENALE 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 CGT.

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.

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 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 des Expériences » et 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 CGSE et CGT (version en vigueur au moment de la réservation), accessibles via le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#), comme partie intégrante du ou des Contrat(s) pour la fourniture des Expériences Additionnelles.

Pour les réservations faites par téléphone, la réservation des Expériences Additionnelles implique l'acceptation par le Client des CGSE et des CGT (version en vigueur au moment de la réservation) régissant le Contrat pour la fourniture des Expériences Additionnelles, accessibles via le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#). 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 ARSENALE 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'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 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 ARSENALE EXPRESS.

4. EXPERIENCES ADDITIONNELLES

Outre le service de transport primaire, ARSENALE 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 contrat de 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 ARSENALE 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 ARSENALE 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, est régi 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 (ou via un Agent de Voyage) 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 ARSENALE 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 ARSENALE 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 ARSENALE 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, ARSENALE EXPRESS n'a aucun contrôle sur le risque de contamination croisée des aliments et, par conséquent, 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 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'ARSENALE 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.

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 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://viaggi.equivalenti.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 \(site Web de la diplomatie italienne\) ; 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.

ARSENALE 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 ARSENALE 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, ARSENALE 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 externe, ARSENALE 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.

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.

10.2 Annulation par ARSENALE EXPRESS

ARSENALE 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 ARSENALE 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, ARSENALE EXPRESS pourra proposer au Client d'autres Expériences Additionnelles, en tout ou partie, 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 ARSENALE 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 (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 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 qui fait partie intégrante de la présente clause.

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

10.4 Modification par ARSENALE EXPRESS

Le Client est informé qu'ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de modifier des éléments non essentiels de 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 ARSENALE EXPRESS n'est pas en mesure de répondre aux exigences particulières du Client qu'elle-même ou O.E Management Company a expressément approuvées, le Client 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, ARSENALE 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 ARSENALE EXPRESS.

Le Client est tenu d'informer de sa décision par une communication à l'adresse électronique suivante 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 précédant 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, 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.

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 multipliés 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, 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 dans le tableau figurant à l'annexe 1 (qui fait partie intégrante de la présente clause) des présentes CGSE :

- 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 des Expériences Additionnelles tel qu'établi à l'article 11.1, O.E Management Company est en droit d'annuler de plein droit les Contrats pour la fourniture des Expériences Additionnelles et, sauf disposition légale obligatoire contraire, de facturer l'indemnisation prévue à l'article 10.1.

11.2 Modification du prix des Expériences Additionnelles

Lors de la facturation, le prix TTC est ferme, définitif et en euros (€). Le prix des Expériences Additionnelles 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 le(s) Contrat(s) pour la fourniture des Expériences Additionnelles, la justification du calcul, sur un support durable, pour tenir compte des variations :

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

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 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 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 (ou via un Agent de Voyage).

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.

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.

12. STIPULATIONS SPÉCIFIQUES APPLICABLES AUX EXPÉRIENCES GOLF

Parmi les Expériences Additionnelles, les Clients peuvent acheter des Expériences Golf, sous réserve de leur disponibilité.

Les Expériences Golf peuvent inclure l'accès à des clubs privés haut de gamme ou réservés aux membres. Le Client reconnaît que sa participation peut être soumise à l'acceptation préalable de règles et règlements spécifiques établis par le club, y compris, mais sans s'y limiter, les codes vestimentaires, les normes de comportement, les certificats de niveau (handicap) ou d'autres conditions liées à l'adhésion. À cette fin, ARSENALE EXPRESS informe dès que possible le Client de ces règles et pourra lui communiquer les règlements ou directives pertinents fournis par le club. En confirmant sa participation à l'Expérience Golf, le client accepte expressément et s'engage à se conformer à toutes ces règles et exigences.

Par conséquent, le Client reconnaît et accepte que, pendant l'Expérience Golf, il agira sous sa seule responsabilité vis-à-vis du club, et qu'ARSENALE EXPRESS ne pourra être tenu responsable de toute violation, refus d'accès ou problème résultant du non-respect des politiques internes du club.

Par dérogation à l'Article 10.2, pour toutes les Expériences Golf, ARSENALE EXPRESS pourra résilier le Contrat jusqu'à quatorze (14) jours avant la date de début de l'Expérience Golf, à sa seule discrétion. Dans ce cas, ARSENALE EXPRESS remboursera intégralement au Client le paiement effectué pour l'Expérience Golf.

Jusqu'à la veille de l'Expérience Golf, ARSENALE EXPRESS pourra résilier le contrat uniquement si, à sa seule discrétion, les conditions du club ou du parcours de golf - y compris, mais sans s'y limiter, les conditions météorologiques, l'accessibilité, l'entretien du parcours, les raisons de sécurité ou le non-respect des normes attendues en matière de luxe, d'exclusivité et de qualité du service - ne permettent pas une exécution satisfaisante de l'expérience. Dans ce cas, l'annulation ne s'appliquera qu'à la partie concernée de l'itinéraire, et le Client recevra un remboursement proportionnel correspondant à la partie annulée de l'Expérience Golf. Le remboursement n'inclura pas les frais supplémentaires supportés par le Client (tels que l'assurance voyage, la location d'équipement privé ou les arrangements personnels).

Lors de la signature d'un Contrat relatif à une Expérience Golf, le Client versera un acompte, conformément aux stipulations de l'Article 11.1. Toutefois, compte tenu de la nature « sur mesure » et de la disponibilité limitée des Expériences Golf, cet acompte n'est pas remboursable, sauf conformément aux conditions stipulées dans le paragraphe ci-dessus. Le Client reconnaît que chaque club de golf fonctionne de manière indépendante et peut imposer des règles spécifiques, des codes vestimentaires, des normes de santé et de sécurité, des exigences en matière de niveau de compétence ou de handicap, ainsi que d'autres conditions d'accès ou de participation. Le Client s'engage à se conformer aux règles et règlements applicables de chaque club de golf et accepte d'indemniser et de dégager ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company de toute responsabilité, dommage, sanction ou réclamation résultant d'une violation de ces règles ou de tout acte, omission ou faute imputable au Client. Cette responsabilité inclut la responsabilité totale pour tout dommage causé au club de golf ou à ses installations, à son équipement, à des tiers, au personnel ou aux membres du club. Le Client renonce expressément à tout droit de réclamation à l'encontre d'ARSENALE EXPRESS ou d'O.E Management Company en cas de blessure, d'exclusion du parcours ou de sanctions imposées par le club de golf en raison d'une faute ou

d'une violation des règles.

13. 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'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 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, (incluant par exemple et sans limitation : dommages matériels, dommages aux installations, aux équipements ou atteinte à la réputation de l'établissement d'accueil) y compris, mais sans s'y limiter, à des tiers. A cet égard, le Client s'engage à indemniser ARSENALE 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 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 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'ARSENALE EXPRESS.

Le Client doit se conformer aux instructions et règles, en ce inclus en matière d'hygiène et de sécurité, qu'elles soient affichées sur le Site Web, à l'établissement d'accueil, 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 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 Expériences Additionnelles des autres Clients, à respecter toutes les règles et/ou réglementations de l'établissement d'accueil (c'est-à-dire le terrain de golf ou le club de golf dans le cas des Expériences Golf) et à ne pas causer de dommages à O.E. Management Company, ARSENALE EXPRESS, à leur personnel ou agents, ou aux marques ORIENT EXPRESS et/ou LA DOLCE VITA et/ou aux établissements d'accueil où se déroulent les Expériences Additionnelles.

Le Client est responsable de tout dommage qu'il cause de son propre fait ou du fait des Clients pour lesquels il a réservé les Expériences Additionnelles, 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 les Expériences Additionnelles 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 inclus dans le Contrat, soit à des Circonstances Exceptionnelles et Inévitables.

Dans les limites de leur applicabilité, ARSENALE 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](#)

14.2 Non-conformité

Le Client est prié d'informer O.E. Management Company (ou l'Agent de Voyage) 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.

14.3 Limitation de la responsabilité

Sans préjudice des limitations de responsabilité prévues dans le CGT dans la mesure où elles sont applicables aux présentes conditions générales, la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS et/ou de O.E Management Company est limitée à trois (3) 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.

ARSENALE 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).

ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des actes, omissions, politiques, restrictions, réglementations ou comportements des établissements d'accueil où se déroulent les Expériences Additionnelles. ARSENALE EXPRESS et O.E Management Company déclinent toute responsabilité en cas de refus d'accès, de sanctions, de blessures, de dommages matériels ou corporels, ou d'annulations résultant directement ou indirectement des décisions de l'établissement d'accueil, de ses politiques internes ou du non-respect par le Client des réglementations applicables.

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

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 Forfait Touristique.

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 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.

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.

O.E MANAGEMENT COMPANY :

Un formulaire de contact est disponible sur le site Web 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 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.ladolcevit@orient-express.com ou groups@orient-express.com ;

- Par courrier, à l'adresse suivante : O.E. Management Company, Centre de Contact Clients, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - 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.

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. DONNÉES PERSONNELLES

19.1 Traitement 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'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 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. 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 ses Expériences Additionnelles seront transmises à ARSENALE EXPRESS S.p.A., la société qui organise et fournit les Expériences Additionnelles. ARSENALE 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 »), ARSENALE 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.

20. DIVERS

La saisie dans la banque de données et l'acceptation des contrats des Expériences Additionnelles et des présentes Conditions Générales 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, les dispositions des présentes Conditions Générales 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.

L'exécution des Expériences Additionnelles comprises dans le Forfait Touristique se fera en anglais ou en italien.

Le client reconnaît et accepte que O.E Management Company et/ou ARSENALE 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 ARSENALE EXPRESS pour l'avenir. Cette cession n'affectera pas les droits et obligations du Client tels que prévus par les GCSE.

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. 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/>.

21. 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 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 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 à travers :

- Un formulaire en ligne (accessible via le lien suivant : [Formulaire de saisine](#)), ou

- Un formulaire papier (accessible sur : 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

	Paiement	Indemnisation en cas d'annulation	Modification
Au moment de la confirmation plus de 60 jours avant le début	15% (acompte)	15% jusqu'à 61 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.
60 jours avant le début	100% (acompte + solde)	100 % moins de 60 jours avant le début	Changement de date ou d'expérience : une fois gratuit, puis 200 € par changement. Transfert/changement de nom sous réserve des frais réels de transfert

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.

Toute augmentation de prix éventuelle sera facturée ; aucun remboursement de la différence de prix négative.

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 GCSE, 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