

## Version du 15 avril 2026

Les présentes Conditions générales de transport (ci-dessous les « **CGT** ») régissent les services de transport ferroviaire des passagers, fournis par Arsenale Express S.p.A. Ces CGT sont applicables à toutes les réservations effectuées à compter de ce jour et jusqu'à nouvel ordre.

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT

ARSENALE EXPRESS S.p.A. (ci-après « ARSENALE EXPRESS », est une société de droit italien dont le siège social est sis Via Giovanni Amendola n° 46, 00185 Rome (RM), Italie, immatriculée au registre des entreprises de Rome sous le numéro RM-1630029, et dont le code fiscal et numéro de TVA est 16033011004 (ARSENALE EXPRESS). Téléphone : +39 065140003, Courriel : [info@arsenalegroup.com](mailto:info@arsenalegroup.com)

ARSENALE EXPRESS exerce l'activité de mise en œuvre et de gestion de Voyages ferroviaires qui seront également exploités par O.E MANAGEMENT COMPANY s'agissant de la gestion des réservations et l'achat des billets.

#### 1. DÉFINITIONS

**O.E. MANAGEMENT COMPANY** : le fournisseur des services de réservation et d'assistance aux Passagers au nom et pour le compte d'ARSENALE EXPRESS.

**ARSENALE EXPRESS** : l'organisateur et le prestataire des Voyages régis par les présents CGT, en qualité de propriétaire du Train concerné (tel qu'il est défini ci-dessous) et, par conséquent, le responsable de l'exécution du **Contrat de transport** : le contrat de voyage, ainsi que toutes les autres conditions particulières, et la relation contractuelle régie par les présentes CGT.

**Contrats de Voyage** : les contrats du Voyage, y compris les CGV (telles qu'elles sont définies ci-dessous) et, le cas échéant, les conditions spécifiques et/ou conditions particulières supplémentaires éventuelles.

**Conditions générales de transport (CGT)** : les présentes conditions générales de transport.

**Train** : le train « LA DOLCE VITA EXPRESS ».

**Voyage(s)** : 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.

**Conditions générales de vente (CGV)** : le cas échéant, les conditions générales de vente accessibles par le lien suivant : [Conditions générales - La Dolce Vita](#)

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

**Passager(s)** : le(s) client(s) qui effectue(nt) la réservation et stipule(nt) le Contrat de Voyage, et/ou toutes les personnes indiquées dans la réservation qui sont réputées avoir pris connaissance des informations précontractuelles et des modalités des Contrats de Voyage, y compris les CGV.

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

**Données personnelles** : désigne les informations qui permettent d'identifier, directement ou indirectement (avec des informations supplémentaires), une personne physique.

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

**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.

#### 2. PRÉAMBULE

Les présentes CGT ont pour objet de définir les modalités d'exécution du Voyage prévu, conçu, réalisé et fourni par ARSENALE EXPRESS, qui sera vendu conformément par l'intermédiaire du Site Web et du centre de réservation gérés par O.E MANAGEMENT COMPANY.

Le Passager déclare (i) agir à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale et/ou professionnelle et (ii) avoir la capacité juridique nécessaire pour accomplir tous les actes juridiques prévus par les présentes CGT et, de manière générale, par les Contrats de Voyage.

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 Passager 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 réservation du Voyage implique l'acceptation par le Passager des CGV et des CGT, celles-ci faisant partie intégrante du Contrat de Voyage.

Le Passager est donc invité à lire attentivement les CGT ainsi que les CGV, dont l'acceptation préalable est obligatoire pour l'exécution du Voyage. Il est conseillé aux Passagers d'imprimer et d'enregistrer les présentes CGT et les CGV en utilisant les fonctions standard de leur navigateur et de leur ordinateur.

ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de modifier les présentes CGT. Dans ce cas, la nouvelle version des informations et des présentes CGT sera publiée sur le Site Web et la date de leur entrée en vigueur indiquée. Il est conseillé aux Passagers de consulter régulièrement les CGT pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, le Passager n'est lié que par la version des CGT en vigueur à la date de réservation du Voyage.

### **3. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

Il est à noter que la relation contractuelle créée par le Voyage lie directement le Passager à ARSENALE EXPRESS, avec pour conséquence que, exception faite des obligations découlant des CGV, O.E Management Company n'est pas partie contractante au Voyage.

Le Passager a connaissance, du Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil, le cas échéant, et dans les présentes CGT, qui comprennent notamment les conditions d'utilisation, d'annulation, de cession et de modification du Voyage.

Le Voyage est régi par les règlements nationaux applicables aux services de transport de passagers par des exploitants privés et est également régi par les mesures adoptées par l'autorité de régulation des transports compétente.

Le Voyage ne saurait en aucun cas être considéré comme un service de transport public local ou une ligne régulière. Pour cette raison, aucune obligation de contracter n'est prévue par la loi, et l'article 1679 du Code civil italien ne s'applique pas. Par conséquent, ARSENALE EXPRESS a toute latitude pour refuser, à son gré, l'accès à bord aux personnes qui ne respectent pas les codes d'éligibilité à bord qui sont publiés à l'intention du public sur le Site Web.

- a) ARSENALE EXPRESS peut en particulier refuser l'accès à bord aux personnes :  
qui ne sont pas en règle avec les formalités de police et de sécurité, douanières et sanitaires à effectuer pour voyager, telles que la possession d'un passeport, d'une carte d'identité ou d'un autre document d'identification, d'un permis de séjour, d'une autorisation parentale (pour les mineurs), d'un visa, d'un certificat médical ou d'un carnet de vaccination ;
- b) qui présentent un état visé à l'article 5.6 des présentes CGT et n'ont pas respecté les conditions énoncées dans ledit article.

### **4. CONDITIONS GENERALES DE VOYAGE**

#### **4.1 Contrat de transport**

En application du Contrat de transport régi par les présentes CGT, ARSENALES EXPRESS s'engage, en contrepartie d'un tarif, à transporter les Passagers d'un lieu à l'autre.

Les détails de chaque Voyage figurent dans les offres disponibles sur le Site Web, comprenant des indications particulières relatives aux itinéraires prédéfinis et 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.

#### **4.2 Documents de voyage**

Nonobstant les stipulations de l'article 3 des présentes CGT, le Passager doit être muni d'un document de voyage valide avant de monter à bord de son Train. Ce document de voyage est délivré conformément aux CGV, qui sont consultées et signées en même temps que les présentes CGT. Les documents de voyage sont valables pour les dates indiquées, uniquement entre les points de départ et d'arrivée (ou d'escale, voir le paragraphe 5.3. ci-dessous) indiqués et uniquement par le ou les itinéraires indiqués.

Les documents de voyage restent la propriété d'ARSENALE EXPRESS, et si le Passager ne respecte pas, même en partie, les CGT et les CGV, ARSENALE EXPRESS, son personnel de bord, ses prestataires ou ses mandataires peuvent en reprendre possession ou les invalider, le Passager n'ayant alors droit, sauf disposition légale impérative contraire, à aucun remboursement.

#### **4.3 Embarquement, débarquement ou changement de Train**

Les Passagers qui embarquent, débarquent ou changent de Train pendant le Voyage doivent veiller à :

- (i) monter dans le bon Train ;
- (ii) voyager, le cas échéant, dans la bonne partie du Train ;
- (iii) descendre du Train à la bonne destination, y compris à toute destination où il est nécessaire de changer de moyen de transport ;
- (iv) garder à tout moment près d'eux leurs objets de valeur (à l'exception des bagages enregistrés auprès du personnel de bord) ;
- (v) s'enregistrer en suivant les conseils du Personnel de bord et/ou des fournisseurs et à se tenir prêts à monter dans le Train (après avoir chargé tous les bagages à confier au personnel) à l'heure (ou avant l'heure) indiquée sur le document de voyage ;
- (vi) descendre du Train dès l'arrivée à destination et (le cas échéant) à sortir tous leurs bagages. Si le Passager a besoin d'une assistance pour monter/descendre du Train, il doit nous en informer au moins 30 (trente) jours avant le départ pour nous permettre de prendre les dispositions nécessaires (voir également le paragraphe 5.5. ci-dessous).

Le départ du Train ne peut être retardé et aucune mesure ne sera prise en cas d'embarquement tardif. Le train n'est responsable d'aucune perte ni d'aucun retard qui découlerait pendant le Voyage d'un manquement à l'un des points (i) à (vi) ci-dessus. Si le Passager manque le Train ou se voit refuser l'embarquement, il est traité comme s'il avait annulé sans avis préalable (et des frais d'annulation peuvent s'appliquer - voir les CGV). Le cas échéant, le Passager sera contacté pour récupérer ses bagages.

#### **4.4 Escales**

Si le Passager interrompt le Voyage en dehors des cas autorisés, alors, compte tenu des nuisances causées, qui sont incompatibles avec un Voyage de luxe et de nature exclusive, et de l'impact négatif considérable sur le Voyage des autres Passagers et sur la réputation d'ARSENALE EXPRESS auprès d'eux, il n'a droit ni à la poursuite du Voyage, ni au remboursement ou à une autre indemnisation. À chaque arrêt prévu du Train, tous les Passagers sont tenus, sauf cas exceptionnel, de descendre du Train et de revenir à l'heure du départ

prévu. Par souci de clarté, tous les Passagers ne sont pas autorisés, sauf cas exceptionnels, à rester dans le Train lorsque celui-ci s'arrête pour les escales prévues.

#### **4.5 Exigences diététiques particulières**

Le Passager doit signaler tout impératif diététique et/ou alimentaire (i.e allergies, intolérances) au plus tard 30 jours avant le départ.

#### **4.6 Handicaps, allergies et problèmes de santé**

Afin de garantir un niveau de service pour le Train et le Voyage, le Passager signale à la réservation tout état de santé susceptible de nécessiter un traitement ou une assistance à bord (y compris, notamment, une assistance pour utiliser les toilettes, une assistance au lever et au coucher, des médicaments administrés par injection autres que pour un diabète bien géré), toute allergie, dont les allergies alimentaires, ou tout handicap ou problème de mobilité réduite/déficience sensorielle en raison duquel les voyageurs concernés ne seraient pas en capacité d'effectuer un transport en train et/ou le Voyage, et communique des informations complètes sur les personnes concernées.

Dans les 5 (cinq) jours ouvrés suivant la finalisation de la réservation, le Passager qui a signalé l'une des situations mentionnées ci-dessus sera contacté par le service client, qui aura toute latitude pour confirmer ou non la réservation concernée en fonction des places disponibles dans le Train et de la possibilité d'assurer un niveau de service approprié pour un transport luxueux et exclusif dans un train, tel que le Voyage, malgré les problèmes de santé signalés. Nonobstant, si le handicap du Passager 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 Passager 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.

Le personnel du Train n'est pas en capacité de porter assistance aux Passagers souffrant d'un handicap ou de pathologies particulières.

Si l'aptitude à voyager d'un Passager risque d'être compromise en raison d'une maladie, d'une intervention chirurgicale, d'une blessure ou d'un traitement médical récent ou encore d'une pathologie existante susceptible de nécessiter un traitement ou une assistance à bord, il doit (i) nous présenter, au plus tard 5 jours avant le départ, un certificat à jour de son médecin attestant qu'il est apte à voyager et, le cas échéant, (ii) être accompagné d'une autre personne en mesure de lui apporter toute l'assistance dont il pourrait avoir besoin. ARSENALE EXPRESS se réserve le droit de refuser l'embarquement et le transport du Passager (et aucun remboursement ni indemnisation ne sera versé) (a) si la pathologie en question apparaît ou est signalée moins de 5 jours avant le départ, (b) si le Passager n'a pas présenté le certificat demandé dans le délai susmentionné, et/ou (c) si le Passager n'est pas accompagné d'une personne appropriée, et/ou s'il n'y a pas de places disponibles pour accueillir l'accompagnant.

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 Passagers souffrant d'allergies alimentaires. ARSENALE EXPRESS ne sera en aucun cas tenue responsable des réactions allergiques pouvant survenir en raison d'une contamination croisée ou de la présence d'allergènes à bord.

Le personnel du Train n'est pas en capacité de porter assistance aux Passagers souffrant d'un handicap ou de pathologies particulières.

#### **4.7 Exigences en matière de passeport, de visa et d'immigration et formalités sanitaires**

Nonobstant les termes de l'article 3 des présentes CGT, le Passager doit, au moment du départ, se conformer aux exigences en matière de passeport et de visa ainsi qu'aux exigences sanitaires (notamment de vaccination et de certificat de vaccination) et aux exigences en matière d'immigration applicables à l'itinéraire choisi. Pour de plus amples informations à ce sujet, merci de consulter les CGV.

#### **4.8 Comportement**

Tous les Passagers doivent être correctement vêtus et adopter un comportement conforme aux bonnes mœurs, à l'ordre public, à l'image et à la réputation du Train. Si le comportement du Passager (ou tout objet qu'il transporte) est source, ou susceptible d'être source, de difficultés, de danger ou de désagréments pour les autres Passagers ou des tiers, de dommages pour le Train ou le personnel de bord, ou risque de provoquer un retard ou un détournement du Voyage ou encore une infraction à toute loi ou réglementation applicable, la société peut résilier sur-le-champ les Contrats de Voyage.

Dans ce cas et sauf disposition légale impérative contraire, ARSENALE EXPRESS peut refuser l'embarquement au Passager ou lui demander de quitter le Train ou tout autre service à la première gare disponible, sans que les sommes versées lui soient remboursées.

ARSENALE EXPRESS ne prend pas en charge les frais ou coûts liés à la résiliation. Le Passager peut être tenu responsable de tout préjudice ou dommage causé par ses actes. Le remboursement de ces préjudices ou dommages doit être payé directement à ARSENALE EXPRESS ou au prestataire concerné. S'il ne s'en acquitte pas, le Passager aura également à sa charge, entre autres :

- (i) les frais liés à tout dommage matériel ou corporel subi par le personnel, les biens, les préposés ou les mandataires d'ARSENALE EXPRESS ; et
- (ii) les frais liés aux actions, frais de justice inclus, engagés par le Passager contre ARSENALE EXPRESS en raison de ses actes, ainsi que tous les frais engagés par ARSENALE EXPRESS pour poursuivre et/ou contester ces actions.

ARSENALE EXPRESS et/ou O.E MANAGEMENT COMPANY ne peuvent être considérées responsables des actes ou du comportement des autres Passagers ou des tiers avec lesquels ARSENALE EXPRESS et/ou O.E MANAGEMENT COMPANY ne sont pas liées par un contrat.

#### **4.9 Bagages**

Sauf accord préalable, la franchise bagages par passager est la suivante :

Chaque Passager peut transporter un bagage (dimensions 55x40x23 cm maximum), destiné à être transporté en cabine par le personnel du Train.

Le Passager est informé qu'un bagage supplémentaire peut être autorisé et peut être stocké dans une zone spécifique de la gare de départ à la disposition d'ARSENALE EXPRESS, uniquement s'il en a préalablement fait la demande à ARSENALE EXPRESS dans les 3 jours précédant la date de départ du Voyage.

Les bagages doivent porter des étiquettes sur lesquelles figurent les informations suivantes concernant le Passager : nom, adresse de destination et numéro de cabine.

Les bagages ne doivent pas contenir d'objets dangereux ou illicites susceptibles de nuire aux autres Passagers ou de les importuner, ou encore être inadaptés pour d'autres raisons.

Les bagages confiés à ARSENALE EXPRESS ne doivent pas contenir (et ARSENALE EXPRESS décline toute responsabilité à cet égard) d'objets fragiles ou périssables, d'argent liquide, de bijoux, de métaux précieux ou d'autres objets de valeur (y compris, entre autres, des titres au porteur, des documents commerciaux, des secrets professionnels ou des échantillons).

ARSENALE EXPRESS accepte de transporter les bagages en conformité avec l'ensemble des lois, réglementations et conditions de transport applicables. Il appartient au Passager de surveiller les bagages qu'il conserve avec lui. Le personnel de bord peut inspecter tout bagage afin de vérifier qu'il est conforme aux présentes CGT.

Le Passager est tenu de se conformer pleinement et promptement à toutes les consignes données par le personnel de bord ou par les autorités chargées de la sécurité concernant ses bagages.

ARSENALE EXPRESS peut refuser de transporter tout Passager dont les bagages ne sont pas conformes aux présentes CGT. Dans ce cas, le Passager ne peut prétendre à aucun remboursement. ARSENALE EXPRESS n'a aucune obligation :

- (i) de vérifier que la personne qui réclame un bagage en est bien le propriétaire ou qu'elle a le droit d'en prendre livraison ;
- (ii) de vérifier que les bagages sont conformes aux présentes CGT ;
- (iii) de remettre un bagage à quiconque, à moins que la personne qui le réclame ne puisse prouver, d'une manière que nous estimons satisfaisante, qu'elle a le droit d'en prendre livraison ;
- (iv) de conserver les bagages qui n'ont pas été récupérés rapidement sur demande.

ARSENALE EXPRESS peut détruire ou vendre tout bagage qui n'a pas été réclamé à la fin du transport ou encore en disposer ou en facturer l'entreposage.

En cas de perte ou de détérioration de ses bagages, le Passager doit en informer immédiatement ARSENALE EXPRESS. ARSENALE EXPRESS n'est pas responsable des dommages causés aux bagages après leur prise en charge par le Passager et/ou la fin du Voyage.

Les porteurs qui proposent leurs services dans les gares ne sont pas des employés d'ARSENALE EXPRESS et, par conséquent, le Passager fait appel à leurs services à ses risques et périls. Les chariots et autres équipements mis à la disposition des Passagers dans les gares et les ports ne sont pas la propriété d'ARSENALE EXPRESS et, par conséquent, le Passager les utilise à ses risques et périls.

#### **4.10 Cabines (Suite, Deluxe et Suite La Dolce Vita)**

ARSENALE EXPRESS a le droit d'attribuer les cabines et les couchettes à son gré et conformément aux présentes CGT, de modifier toute réservation et d'attribuer au Passager des cabines et/ou des couchettes conformes à la catégorie d'hébergement réservée.

#### **4.11 Sécurité à bord**

À la demande du personnel de bord ou des fournisseurs, le Passager présente, à bord du Train et en gare, aux points de contrôle et lors des opérations de contrôle, notamment des actions de prévention et/ou de filtrage menées pour des raisons de sécurité et dans le cadre des politiques de lutte contre la fraude, le document de voyage ainsi que, si nécessaire, une pièce d'identité en cours de validité.

Au cours de ces opérations de contrôle, chaque membre du personnel de bord est un agent public et les règles établies par le décret présidentiel n° 753 du 11 juillet 1980, « Nouvelles règles sur la police, la sécurité et la régularité de l'exploitation des chemins de fer et autres services de transport », s'appliquent.

### **5. SERVICES ANCILLAIRES INCLUS**

Les Services Ancillaires Inclus sont des services auxquels les Passagers 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 Passagers 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 ne doivent pas déranger les autres passagers et 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.

#### **5.1 Service de cabines ou de voitures-couchettes**

Les Passagers 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 Passagers 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 Web 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 Passager, 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 Passager d'obtenir le remboursement de la partie du Voyage non effectuée.

## **5.2 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 Passagers 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 Passager 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.

## **5.3 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.

## **6. OBLIGATIONS DES PASSAGERS**

Le Passager doit se conformer aux exigences et aux règles établies par les lois et règlements relatifs au transport ferroviaire.

Il doit notamment se conformer aux dispositions du décret présidentiel n° 753 du 11 juillet 1980 - « Nouvelles règles sur la police, la sécurité et la régularité de l'exploitation des chemins de fer et autres services de transport ».

Le Passager doit veiller à :

- (i) voyager dans la bonne partie du Train ;
- (ii) descendre du Train à la bonne destination ;
- (iii) garder à tout moment ses biens près de lui (à l'exception des bagages enregistrés) ;
- (iv) enregistrer O.E Management Company en suivant les conseils du personnel et/ou des prestataires et être prêt à monter à bord du Train à l'heure indiquée (ou avant) dans le document de voyage.

Si le Passager a besoin d'une assistance pour monter ou descendre du Train, il doit nous en informer au moment de la réservation. Si ce besoin n'est pas connu au moment de la réservation, il doit nous être communiqué au moins 30 jours avant le départ pour nous permettre de prendre les dispositions nécessaires. Le départ du Train ne peut être retardé et aucune mesure ne sera prise pour permettre les embarquements

tardifs. Le Train n'est responsable d'aucune perte ni d'aucun retard qui découlerait pendant le Voyage d'un manquement à l'un des points (i) à (iv) ci-dessus.

Nonobstant ce qui précède, dans les gares, le Passager :

- (i) présente le document de voyage et, si nécessaire, ses papiers d'identité au personnel d'ARSENALE EXPRESS, lorsque celui-ci en fait la demande ;
- (ii) suit les consignes du personnel d'ARSENALE EXPRESS, du chef d'escale et du gestionnaire d'infrastructure ;
- (iii) respecte les règlements douaniers, ceux de toute autre autorité administrative, ainsi que les règlements relatifs à l'utilisation des installations et services ferroviaires ;
- (iv) respecte toutes les conditions spécifiques d'accès aux Trains, y compris l'interdiction de franchir les lignes jaunes sur les quais ;
- (v) respecte l'interdiction de fumer ;
- (vi) prend les précautions nécessaires et veille à sa propre sécurité et à celle des personnes, des animaux et des objets dont il a la garde.

À bord du Train (ou de tout autre véhicule inclus dans le Voyage ou d'un autre service), le Passager :

- (a) suit les consignes du personnel de bord d'ARSENALE EXPRESS ;
- (b) respecte les règles de sécurité à la montée et à la descente du Train (ou des services de substitution) ;
- (c) présente le document de voyage et, si nécessaire, ses papiers d'identité au Personnel de bord, lorsque celui-ci en fait la demande ;
- (d) s'abstient de monter et de descendre à des arrêts qui ne figurent pas sur l'itinéraire du Voyage ;
- (e) occupe les sièges correspondant au service ou à la classe (Suite, Deluxe et Suite La Dolce Vita) acheté(e) ;
- (f) ne stationne pas dans les vestibules, dans les passages communicants entre les voitures, sur les marches utilisées par les passagers à l'embarquement et au débarquement, dans les toilettes ;
- (g) ne pénètre pas dans les zones réservées au Personnel de bord ;
- (h) ne déclenche pas les alarmes ou les dispositifs d'urgence lorsque cela n'est pas nécessaire ;
- (i) s'interdit d'endommager, de dégrader ou de salir les voitures et l'environnement du Train, ainsi que leur mobilier et leurs accessoires ;
- (j) respecte l'interdiction de fumer, qui vaut également pour les cigarettes électroniques ;
- (k) s'abstient d'utiliser les toilettes en circuit non fermé lors des arrêts en gare ;
- (l) prend de manière générale toutes les précautions nécessaires et fait preuve de vigilance pour assurer sa propre sécurité et celle des personnes, des animaux et des biens dont il a la garde.

Le Passager veille à la sécurité de ses bagages en les plaçant dans les espaces prévus à cet effet et en veillant à ce qu'ils n'obstruent pas le passage et/ou ne causent pas de dommages aux personnes et aux biens.

ARSENALE EXPRESS décline toute responsabilité en ce qui concerne les conséquences du non-respect des règles susmentionnées, ainsi qu'en cas de vol de bagages.

## **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 âgées 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'adulte accompagnateur n'est pas l'un des représentants légaux du mineur, il doit obtenir l'autorisation des représentants légaux de ce dernier, conformément à toute loi applicable.

Les personnes âgées de moins de seize (16) ans doivent être accompagnées d'un adulte et voyager dans la même cabine que celui-ci.

## **8. ANIMAUX DE COMPAGNIE**

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

## **9. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION**

Les conditions d'annulation, de modification et de cession prévues du Voyage figurent dans les CGV.

## **10. RESPONSABILITÉ**

### **10.1 Régime de responsabilité**

ARSENALE EXPRESS est responsable de l'exécution des services fournis dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat de transport, que ces services soient exécutés par elle-même ou par d'autres prestataires, sans préjudice de son droit de recours contre ces derniers.

Toutefois, sauf disposition légale impérative contraire, ARSENALE EXPRESS peut être déchargée de tout ou partie de sa responsabilité si elle est en mesure de prouver que le dommage est imputable soit au passager, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage inclus dans le Contrat de transport, soit à des Circonstances Exceptionnelles et Inévitables.

Dans la mesure où les conventions internationales prévoient des conditions d'indemnisation, les mêmes limites s'appliquent à l'organisateur ou au revendeur.

Nous attirons en particulier l'attention du Passager sur le fait que les règles internationales applicables au transport ferroviaire de Passagers peuvent limiter voire exclure la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS en cas de retard et de perte ou de détérioration des bagages.

Toute somme perçue par le Passager, notamment à titre de remboursement, est déduite des autres sommes à verser à titre d'indemnisation.

ARSENALE EXPRESS n'est pas responsable des dommages, préjudices ou frais qui n'étaient pas prévisibles au moment de la réservation du Voyage. Par souci de clarté, il est précisé que la responsabilité d'ARSENALE EXPRESS ne saurait être engagée en cas de retards dus à des problèmes d'infrastructure ferroviaire et aux modifications/annulations de tout ou partie du Voyage ou des Expériences qui en découlent, le cas échéant, ou autres expériences ou tout type d'événements ou de 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 lourde.

### **10.2 Non-conformité partielle**

Le Passager est invité à informer ARSENALE EXPRESS et/ou ses prestataires et/ou le personnel de bord, dans les plus brefs délais compte tenu des circonstances, de toute non-conformité constatée au cours du Voyage afin qu'il y soit remédié dès que possible.

Si un élément du Voyage n'est pas exécuté conformément au Contrat de transport, ARSENALE EXPRESS remédie à la 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 voyageur peut demander une remise et, en cas de dommage distinct, des dommages-intérêts conformément aux lois en vigueur.

S'il n'est pas remédié à la non-conformité dans un délai raisonnable, le Passager peut y remédier lui-même et demander le remboursement des frais nécessaires.

### **10.3 Responsabilité de O.E Management Company**

Merci de consulter les CGV pour prendre connaissance des dispositions applicables à la responsabilité de O.E MANAGEMENT COMPANY en ce qui concerne l'exécution des Contrats de Voyage.

## **11. SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS**

Pour toute question relative aux points couverts par le présent Contrat de transport, le Passager peut contacter le centre de réservation géré par O.E Management Company ([reservations.ladolcevita@orient-express.com](mailto:reservations.ladolcevita@orient-express.com)). En cas de maladie ou de besoins particuliers pendant le Voyage, le Passager doit appeler au numéro de téléphone suivant, qui est géré par ARSENALE EXPRESS +39 065140544.

## **12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

### **12.1 Traitement des Données personnelles par O.E Management Company**

Lorsque le Passager utilise le Site Web ou appelle le centre de réservation, O.E Management Company collecte et traite ses Données personnelles et agit dès lors comme responsable du traitement conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »). Les conditions dans lesquelles les Données personnelles sont traitées sont décrites dans la [Politique de confidentialité](#) d'O.E Management Company. En acceptant les CGV, le Passager reconnaît avoir lu et compris cette politique de confidentialité.

### **12.2 Traitement des Données personnelles par O.E Management Company et les Exploitants agissant en tant que responsables conjoints du traitement**

O.E Management Company et les Exploitants partagent les Données personnelles du Passager relatives à son Voyage, à ses préférences, à sa satisfaction et, le cas échéant, à son adhésion au programme de fidélité. Le traitement des Données personnelles est fondé sur l'intérêt légitime de chacun des responsables conjoints du traitement des données afin d'améliorer la qualité du service et l'expérience du Passager. Dans ce contexte, les Données personnelles du Passager sont traitées conjointement par O.E Management Company et ces Exploitants. Afin de permettre la poursuite de cet intérêt légitime tout en garantissant les droits et libertés du Passager, un accord spécifique de responsabilité conjointe du traitement décrit les obligations et responsabilités d'O.E Management Company et de ces Exploitants. Le Passager a la possibilité d'exercer à tout moment ses droits (d'accès, d'opposition, de rectification, de limitation du traitement, d'effacement, de portabilité et de donner des directives sur le traitement de ses Données personnelles après son décès) et de s'opposer, en particulier, 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 par courriel à l'adresse suivante [data.privacy@orient-express.com](mailto:data.privacy@orient-express.com). Le Passager peut également demander un résumé des points clés de l'accord de responsabilité conjointe du traitement.

### **12.3 Traitement des Données personnelles par ARSENALE EXPRESS**

Le Passager 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 personnelles en qualité de responsable du traitement indépendant afin de fournir aux Passagers le meilleur service de transport possible.

Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 13 et à l'article 14 du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), ARSENALE EXPRESS met à la disposition du Passager les informations concernant le traitement de ses Données personnelles dans le cadre du Voyage pendant l'embarquement du Train et par le biais du lien suivant : [www.arsenalegroup.com](http://www.arsenalegroup.com).

## **13. DISPOSITIONS DIVERSES**

La saisie dans une banque de données et l'acceptation du présent Contrat de transport ainsi que des Conditions générales de vente 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.

Si une ou plusieurs clauses des CGT 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 se fera en anglais ou en italien.

Le Passager reconnaît et convient qu'ARSENALE EXPRESS est autorisée à céder les présentes CGT et tous les droits et obligations qui en découlent à des tiers sans son accord écrit préalable.

#### **14. DROIT APPLICABLE**

Le Contrat de transport est régi par le droit français.

\* \* \*  
- -