

Version du 28/11/2024

Conditions générales de service de réservation « HOTELS ORIENT EXPRESS » applicables à toutes les réservations effectuées à compter de ce jour et jusqu'à nouvel ordre.

**CONDITIONS GENERALES DE SERVICE DE RESERVATION**  
**« HOTELS ORIENT EXPRESS »**

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 sis 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux 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. Elle a pour garant GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION, sis 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre.

O.E Management Company édite et exploite le site Web [www.orient-express.com/hotels](http://www.orient-express.com/hotels) (ci- après le **Site Web**) (contact : [contact@orient-express.com](mailto:contact@orient-express.com) ; Tél : (+33) 187212940). Le Site Web permet la réservation de nuits d'hôtels et de prestations accessoires au sein des différents hôtels Orient Express.

<b>1. DÉFINITIONS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRÉAMBULE.....</b>	<b>4</b>
<b>3. PROCEDURE DE RESERVATION .....</b>	<b>4</b>
<b>4. FORMALITES ADMINISTRATIVES.....</b>	<b>6</b>
<b>5. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION .....</b>	<b>6</b>
5.1 Annulation et modification par le Client.....	6
5.2 Annulation par l'Etablissement.....	6
5.3 Cession/changement de nom .....	6
5.4 Absence de droit de rétractation .....	6
<b>6. PRIX ET PAIEMENT .....</b>	<b>6</b>
6.1 Prix .....	6
6.2 Paiement .....	7
6.3 Paiement d'avance.....	8
6.4 Garantie liée à la carte de crédit .....	8
<b>7. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT .....</b>	<b>9</b>
<b>8. RESPONSABILITÉ.....</b>	<b>10</b>
8.1 Régime de responsabilité.....	10
8.2 Non-conformité.....	10
8.3 Présentation des Etablissements.....	10
8.4 Responsabilité d'O.E Management Company en ce qui concerne les services de réservation.	11

ORIENT  EXPRESS  
LA MINERVA  
ROME

<b>9. DELOGEMENT</b> .....	<b>11</b>
<b>10. ASSURANCE</b> .....	<b>11</b>
<b>11. SANCTIONS INTERNATIONALES</b> .....	<b>11</b>
<b>12. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS</b> .....	<b>12</b>
<b>13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES</b> .....	<b>12</b>
13.1 Traitement des Données Personnelles par O.E Management Company .....	12
13.2 Traitement des Données Personnelles par O.E Management Company et par les yachts, hôtels et trains d'accueil exploités sous les marques Orient Express agissant en qualité de responsables conjoints du traitement.....	12
13.3 Traitement des Données Personnelles par les Etablissements.....	13
<b>14. DISPOSITIONS DIVERSES</b> .....	<b>13</b>
<b>15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES</b> .....	<b>14</b>

## 1. DÉFINITIONS

**Centre d'appel** : le centre de réservation et d'assistance au Client dont les coordonnées sont stipulées à l'article 12.

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

**Conditions générales** : les présentes Conditions générales de services.

**Conditions particulières** : conditions particulières à chaque Réservation, relatives aux caractéristiques essentielles de l'Etablissement et de la chambre, de la suite ou de toute autre type d'hébergement réservé, au paiement de la Réservation, au caractère modifiable / non modifiable ou annulable / non annulable de la Réservation. Les Conditions particulières sont présentées au cours du processus de réservation décrit à l'Article 3 des Conditions générales. Ces Conditions particulières sont spécifiques à chaque Etablissement. Outre les conditions propres à la Réservation indiquées ci-avant, ces conditions incluent notamment les heures d'enregistrement et de départ, les conditions particulières applicables aux enfants et à l'autorisation ou non d'animaux (à l'exception des animaux d'assistance qui sont toujours admis) au sein de l'Etablissement.

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

**Contrat** : le contrat souscrit à la confirmation de la Réservation et la relation contractuelle régie par les Conditions générales.

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

**Etablissement(s)** : le(s) établissement(s) hôtelier(s) exploité(s) sous la marque « Orient Express ». La liste des Etablissements est indiquée sur le Site Web. Elle est susceptible d'être mise à jour à tout moment.

**Exploitants** : propriétaires et exploitants des yachts, hôtels et trains d'accueil exploités sous la marque « Orient Express ».

**O.E Management Company** : le fournisseur des services de réservation et d'assistance destinés au Client.

**Réservation ou Service** : réservation de chambre, de suite ou de tout autre type d'hébergement au sein d'un des Etablissements, dont les caractéristiques essentielles sont notamment présentées sur le Site Web et, le cas échéant de Service(s) complémentaire(s).

**Service(s) complémentaire(s)** : service(s) ou produit(s) complémentaire(s) à celui de l'hébergement, et souscrits dans le cadre de la Réservation, tel que des services de restauration, de spa, de surclassement, de transferts, bouteille de champagne, bouquet de fleurs etc. Les Services complémentaires disponibles varient en fonction de l'Etablissement et sont présentés sur le Site Web. Les Services Complémentaires suivent les mêmes conditions d'annulation que celles définies dans les Conditions particulières qui leur sont liées.

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

## 2. PRÉAMBULE

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les modalités de Réservation par le(s) Client(s), directement ou par l'intermédiaire d'un agent de voyage, sur le Site Web administré par O.E Management Company, par téléphone, par email ou sur place.

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

La Réservation d'une chambre, d'une suite ou de tout autre type d'hébergement dans l'un des Etablissements implique l'acceptation des Conditions Générales par le Client (version en vigueur à la Réservation) et des Conditions particulières applicables.

Le Client est donc invité à lire attentivement les Conditions générales, dont l'acceptation préalable est obligatoire pour la confirmation de la Réservation. Il est conseillé aux Clients d'enregistrer et d'imprimer les Conditions générales, notamment en utilisant les fonctions standard de leur navigateur et de leur ordinateur. Le Client est également invité à lire attentivement les Conditions particulières et à en conserver une copie dans les mêmes conditions.

O.E Management Company se réserve le droit de modifier les informations figurant sur le Site Web. O.E Management Company se réserve le droit de modifier les Conditions générales et les Conditions particulières. Si tel est le cas, la nouvelle version des Conditions générales et/ou particulières sera publiée sur le Site Web et la date de son entrée en vigueur indiquée. En tout état de cause, le Client n'est lié que par la version des Conditions générales et/ou particulières en vigueur à la date de la Réservation.

O.E Management Company peut proposer des offres spéciales d'une durée limitée qui sont soumises à des Conditions spéciales. En cas de conflit entre les Conditions générales et/ou particulières et les Conditions spéciales, ces dernières font foi.

Le Client peut procéder à la réservation de services pour le compte d'une ou plusieurs personne(s) jusqu'à concurrence d'un maximum de 7 (sept) chambres. Passé ce nombre, la réservation effectuée par le Client sera soumise aux conditions applicables aux groupes.

## 3. PROCEDURE DE RESERVATION

La Réservation peut être réalisée via le Site Web, par téléphone, par email, sur place ou via un agent de voyage.

En cas de Réservation par email, téléphone, sur place ou par l'intermédiaire d'un agent de voyage, les CGV et les Conditions particulières sont communiquées au Client par email à l'adresse indiquée par ce dernier. Dans ces hypothèses, le Client reconnaît avoir pris connaissance des caractéristiques essentielles des Etablissements, des types d'hébergement proposés (chambres, suites, villas, bungalows, appartements etc.), des Services complémentaire, des dates de disponibilité, du prix, des options proposées et des conditions de paiement applicables au tarif sélectionné (politiques de garantie, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, conditions tarifaires pour les membres, etc.) et avoir sollicité et obtenu tout autre information complémentaire pour effectuer sa Réservation en parfaite connaissance de cause.

En cas de Réservation sur le Site Web, les caractéristiques essentielles des Etablissements, les types d'hébergement proposés (chambres, suites, villas, bungalows, appartements etc.), les Services complémentaire, les dates de disponibilité, le prix, les options proposées et les conditions de paiement applicables au tarif sélectionné (politiques de garantie, conditions d'annulation, heure

d'enregistrement, conditions tarifaires pour les membres du programme de fidélité, etc.) sont indiqués au cours de la procédure de réservation décrite ci-après.

La procédure de réservation varie en fonction de la navigation et de la demande du Client. Elle se compose des étapes suivantes :

- Etape 1 : saisie des critères de recherche d'une destination et/ou d'un Etablissement
- Etape 2 : sélection d'un Etablissement
- Etape 3 : détails et caractéristiques retenus, et en particulier : caractéristiques du type d'hébergement (type hébergement, taille de l'hébergement, etc.), durée du séjour, options offertes (par exemple : petit déjeuner), Services complémentaires optionnels, prix total de la Réservation y compris le montant détaillé des taxes applicables, formulaire d'information légale en cas de service de voyage lié ou de forfait touristique, de même que toutes Conditions particulières applicables (politiques de garantie, politique d'annulation, heure d'enregistrement, etc.).
- Etape 4 : récapitulatif de la Réservation, avec :
- (i) Rappels des principales caractéristiques de la Réservation : date et durée du séjour, désignation de l'Etablissement, caractéristiques du type d'hébergement réservé et Services complémentaires souscrits le cas échéant, prix TTC ; et
  - (ii) saisie des coordonnées du Client qui se connecte à un compte existant ou qui renseigne tous les champs obligatoires (indiqués par un astérisque) avec possibilité de sauvegarder ces informations en créant un compte de membre du Site Web ou de membre du programme de fidélité proposé par O.E Management Company.
- Etape 5 : réservation par le Client avec :
- (i) confirmation de la sélection du tarif pour la Réservation ;
  - (ii) indication des informations de paiement, que ce soit en cas de paiement d'avance de tout ou partie du prix de la Réservation avant le séjour, ou en cas de demande de garantie de réservation ; et
  - (iii) examen et acceptation des Conditions générales et des Conditions particulières de la Réservation avant validation par le Client.
- Etape 6 : acceptation de la Réservation par O.E Management Company et l'Etablissement concerné.
- Etape 7 : envoi au Client d'un courriel confirmant la Réservation et résumant les service(s) réservé(s) (s'il y a lieu), le ou les prix, les Conditions particulières acceptées par le Client, la date de la Réservation effectuée, les informations relatives au service après-vente et à l'accès aux Conditions générales, de même que l'adresse de l'Etablissement auquel le Client peut adresser toutes réclamations. L'envoi du courrier électronique de confirmation la Réservation vaut signature du Contrat.

Toutes les Réservations sont réputées effectuées, et le Contrat conclu, une fois que le Client a reçu un courrier électronique de confirmation.

#### 4. FORMALITES ADMINISTRATIVES

En application de la réglementation en vigueur dans certains pays, il pourra être demandé au Client, à l'arrivée à l'Etablissement, de remplir une fiche de police. Pour ce faire, il sera demandé au Client de présenter une pièce d'identité afin de vérifier si celui-ci doit compléter ou non la fiche de police.

Si le Client refuse de compléter ou de signer la fiche de police, l'Etablissement peut refuser de mettre à sa disposition la chambre, la suite ou tout autre type d'hébergement qui a été réservé.

#### 5. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSIION

##### 5.1 Annulation et modification par le Client

Les conditions d'annulation et de modification par le Client sont précisées dans les Conditions particulières applicables à la Réservation, notamment indiquées sur le Site Web, et confirmées avant la conclusion du Contrat.

Lorsque les Conditions particulières le permettent :

- l'annulation de la Réservation peut s'effectuer directement sur le Site Web par l'intermédiaire de la rubrique « Consultez ou annulez votre réservation » ;
- la modification de la Réservation peut s'effectuer directement auprès de l'Etablissement, dont les coordonnées téléphoniques sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique.

Si la Réservation est garantie par carte de paiement ou a fait l'objet d'une pré-autorisation bancaire, l'Etablissement facturera au Client le coût de la première nuitée sur la carte de paiement donnée en garantie au titre de la Réservation, toutes les autres nuitées de la Réservation étant annulées gratuitement, sauf stipulation contraire des Conditions Particulières.

##### 5.2 Annulation par l'Etablissement

Les conditions d'annulation ou de modification par l'Etablissement sont précisées dans les Conditions particulières applicables à la Réservation indiquées sur le Site Web et confirmées avant la conclusion du Contrat.

##### 5.3 Cession/changement de nom

Toute Réservation est nominative et le Contrat ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ou à titre commercial.

##### 5.4 Absence de droit de rétractation

À l'exception de la politique d'annulation prévue dans les Conditions particulières, 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.

#### 6. PRIX ET PAIEMENT

##### 6.1 Prix

Les prix indiqués portent sur la Réservation d'une chambre, d'une suite ou de tout autre type d'hébergement réservé, pour le nombre de personnes et la date retenue.

À la confirmation de la Réservation, le prix total est indiqué au Client dans la devise commerciale

de l'Etablissement (qui peut dans certains cas être différent de la devise locale de l'Etablissement) et n'est valide qu'une fois la réservation devenue définitive.

Si le paiement du prix total de la Réservation intervient au sein de l'Etablissement dans une devise autre que celle confirmée lors de la Réservation, les frais de change sont à la charge du Client.

A titre d'information, le Site Web peut indiquer l'équivalent du prix de la Réservation dans une autre devise (par exemple l'euro). Dans ce cas, cette mention n'est fournie qu'à titre indicatif et n'a aucune valeur contractuelle.

En fonction du prix total en euros, ce dernier est converti sur la base du taux de change du jour fourni par la société DEVISEA. Les taux de change peuvent être consultés sur le site Internet suivant : <https://www.nationalchange.com/flux-accor-120.xml>.

Sauf indication contraire, figurant notamment sur le Site, les options (par exemple : petit déjeuner) non inclus ou non souscrits dans le cadre de Services complémentaires ne sont pas incluses dans le prix.

La taxe de séjour, annoncée lors du processus de réservation du Service, doit être acquittée directement sur place dans l'Etablissement, sauf en cas de règlement d'avance en ligne avant le séjour, si le montant en cause peut être inclus. La TVA applicable le jour de la Réservation est incluse dans les prix et toute modification du taux de TVA applicable sera automatiquement répercutée sur le prix indiqué à la date de facturation. Toute modification des taxes légales ou réglementaires ou mise en place de nouvelles taxes (ex. : TVA), de même que la publication d'interprétations par les autorités compétentes, sera automatiquement répercutée sur le prix indiqué à la date de facturation.

S'agissant des offres promotionnelles, les promotions affichées s'appliquent au tarif standard du jour offert par l'Etablissement et qui aurait été applicable en l'absence de la promotion.

## 6.2 Paiement

Le règlement de la Réservation s'effectue, selon le cas, par carte bancaire (de débit ou de crédit), par virement bancaire (uniquement pour les Réservations par téléphone ou email), par paiement comptant (uniquement pour les Réservations sur place et dans la limite des plafonds de paiement fixés par les lois locales), ou sous réserve d'éligibilité par carte cadeaux.

En cas de paiement par virement, le Client doit veiller à indiquer son nom ainsi que ses dates de séjour sur l'ordre de virement et transmettre à l'Etablissement une copie de la confirmation de paiement émise par sa banque.

Si les montants requis ne sont pas versés dans les délais impartis, l'Etablissement se réserve le droit d'annuler la Réservation sans préavis. Le Client sera informé de cette annulation par email à l'adresse fournie lors de la Réservation.

Dans le cas où, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le paiement des sommes dues ne pourrait être encaissé, la Réservation sera immédiatement annulée. Le Client en sera averti par email à l'adresse indiquée lors de la Réservation.

Sur le Site Web, le Client fournit ses informations de paiement :

- afin de régler par anticipation son séjour lors de la Réservation; ou
- pour garantir la Réservation,

en fournissant directement les indications suivantes, à l'emplacement prévu à cet effet (saisie sécurisée par chiffrement SSL) en cas de règlement par carte de paiement : numéro de carte de paiement, sans intervalle entre les chiffres, date de validité (étant noté que la carte bancaire utilisée

doit être valide à la date du séjour) et le code de sécurité dans le cadre d'un paiement d'avance sur les plateformes de paiement énumérées ci-dessous.

O.E Management Company a choisi Adyen/Stripe/OGONE/Ingenico Payment Services (Prestataire de Services de Paiement) /CyberSource/Banque Casino/Silkpay/ShareGroop/AsiaPay/First Data afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du Client est examinée par ces partenaires, et la carte peut être refusée pour divers motifs : vol ou blocage, atteinte du plafond, erreur de saisie, etc. En présence de tout problème, le Client devra se rapprocher de sa banque, de l'Etablissement ou de toute autre entité compétente afin de confirmer sa Réservation.

Les méthodes de paiement en ligne (carte, porte-monnaie, etc.) disponibles et figurant sur la page de paiement du Site Web peuvent inclure les cartes Visa et Mastercard, American Express, JCC, Diners, China UnionPay, Post Finance, ELO, Bancontact, Sofort, iDeal, Przelewy24, PayPal, Alipay, WeChat, ShareGroop, Apple Pay, Google Pay et Banque Casino. Cette liste présente un caractère évolutif.

En cas de paiement en faveur de l'Etablissement ou de toute autre entité, chaque Etablissement ou toute autre entité peut accepter toute autre modalité de paiement, le Client devant toutefois présenter à l'Etablissement la carte de paiement utilisée afin de garantir la Réservation ou d'effectuer le paiement d'avance. L'Etablissement peut également demander au Client de présenter une pièce d'identité afin de prévenir toute fraude à la carte de paiement.

### 6.3 Paiement d'avance

Le paiement d'avance s'entend de tout paiement effectué lors de la réservation par le Client.

Le montant débité en cas de paiement d'avance lors de la réservation inclut le montant total indiqué (y compris toutes taxes applicables, à l'exception de la taxe de séjour pour les Etablissements ne bénéficiant pas d'un classement) lors de la confirmation de la Réservation dans les conditions prévues à l'article 6.1.

Une fois l'avance versée, le Client recevra un courrier électronique confirmant la Réservation.

Une facture électronique sera envoyée à l'adresse courriel communiquée par le Client lorsqu'il a procédé à la réservation ; si celui-ci entend recevoir une facture au format papier, il doit en faire la demande expresse à l'Etablissement concerné.

Un certain délai peut être nécessaire au débit du montant de la Réservation. Si, à l'issue de celui-ci, le montant de la Réservation n'a pas été débité, celle-ci sera annulée.

### 6.4 Garantie liée à la carte de crédit

Toute garantie de la Réservation par carte de crédit implique que les coordonnées de paiement du Client sont saisies lors de la Réservation.

Si le Client n'a pas effectué un paiement d'avance au titre de son séjour, l'Etablissement peut, lors de son arrivée, lui demander de procéder au versement des arrhes ou d'autoriser le débit de la carte de crédit afin de garantir le règlement des sommes correspondant aux services consommés sur place.

Aucun montant n'est débité de la carte de crédit du Client et le prix du séjour est réglé directement à l'Etablissement le jour de l'arrivée ou du départ, selon l'Etablissement, sauf le cas où le Client ne se présenterait pas au sein de l'Etablissement sans avoir au préalable annulé la Réservation conformément aux Conditions particulières applicables à la Réservation.

En cas de no show (réservation non annulée – client non présent) d'une Réservation garantie par



carte bancaire, l'Etablissement débitera le Client, à titre d'indemnité forfaitaire, du montant de la première nuit sur la carte bancaire qui a été donnée en garantie de Réservation et les éventuelles nuits supplémentaires de la réservation seront annulées sans frais sauf s'il en est indiqué autrement dans les Conditions particulières applicables à la Réservation.

## 7. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est seul responsable des informations communiquées lors de la création d'un compte et/ou de la Réservation. O.E Management Company décline toute responsabilité concernant des informations inexactes ou frauduleuses communiquées par le Client. En outre, le Client assume l'entière responsabilité de l'utilisation de son compte et des réservations effectuées, tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris de mineurs, à moins qu'il ne soit en mesure de prouver une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ou négligence de sa part.

À ce titre, le Client doit immédiatement signaler tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse électronique au Centre d'appel, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 12.

Le Client s'engage à faire usage du Site Web et/ou des services hôteliers qu'il aura réservé dans le respect de la réglementation applicable et des présentes Conditions générales. En cas de manquement du Client à ses obligations, celui-ci est responsable de tout dommage qu'il causerait à toute partie, y compris à des tiers. À ce titre, le Client s'engage à garantir O.E Management Company contre tous dommages, frais ou indemnités associés.

En finalisant la Réservation, le Client s'engage notamment à en payer le prix. Toute réservation ou tout paiement irrégulier, non effectif, incomplet ou frauduleux pour une raison imputable au Client entraîne l'annulation de la Réservation, sans préjudice de toute action qu'O.E Management Company pourrait engager à son encontre.

Le Client accepte et s'engage à utiliser le type d'hébergement réservé en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'Etablissement à demander au Client de quitter l'Etablissement sans aucune indemnité et ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le Client devra s'acquitter du prix des nuitées consommées avant de quitter l'Etablissement.

Le Client se conforme aux instructions et aux règles, notamment en matière d'hygiène et de sécurité, en vigueur au sein de l'Etablissement, qu'elles soient affichées ou communiquées directement par le personnel. Le non-respect de ces règles et instructions par le Client pourra entraîner la résiliation de la Réservation et le Client devra alors quitter immédiatement l'Etablissement selon les instructions qui lui seront communiquées par le personnel de l'Etablissement, sans qu'il ne puisse prétendre à un quelconque remboursement des sommes qu'il aura versées au titre de la Réservation.

Le Client s'engage également à porter une tenue vestimentaire adaptée au sein de l'Etablissement, à se comporter de manière appropriée, à ne pas perturber le séjour des autres Clients de l'Etablissement et à ne pas causer de dommages à O.E Management Company, à son personnel ou à ses mandataires ou encore à la marque ORIENT EXPRESS.

Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à disposition, le cas échéant, par l'Etablissement ne fassent l'objet d'aucune utilisation à des fins de reproduction, de diffusion, de mise à disposition ou de communication publique d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou associé (tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo) sans l'autorisation des détenteurs des droits

concernés dès lors que l'autorisation de ces derniers est requise. Le Client est également tenu de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès Internet de l'Etablissement, y compris les règles d'utilisation des mesures de sécurité mises en œuvre pour empêcher l'utilisation illicite des ressources informatiques, et de ne rien commettre qui soit susceptible de porter atteinte à l'efficacité de ces mesures.

Le Client est responsable de tous les dommages, matériels ou non, causés par lui au cours de son séjour et supporte à sa charge l'ensemble des frais découlant de ces dommages et/ou du non-respect des règles mentionnées ci-dessus. O.E Management Company se réserve le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client.

## 8. RESPONSABILITÉ

Le Client est seul responsable du choix des services objets de sa Réservation et de leur adéquation à ses besoins, de sorte que la responsabilité d'O.E Management Company ne saurait être engagée à cet égard.

### 8.1 Régime de responsabilité

Les Etablissements sont exploités par des sociétés juridiques distinctes de la société O.E Management Company.

O.E Management Company et les Etablissements sont liés par un contrat au titre duquel O.E Management Company met à disposition un savoir-faire hôtelier, sa marque et divers services parmi lesquels des services de distribution, de vente, de marketing et de fidélisation.

O.E Management Company étant un mandataire de l'Etablissement, le Client ne pourra aucunement rechercher la responsabilité de O.E Management Company pour des manquements imputables à l'Etablissement. Les informations relatives à l'Etablissement sont disponibles (i) dans l'email de confirmation de réservation et (ii) sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site Web.

Le Client reconnaît et accepte qu'en cas de contentieux et/ou de litige relatif à un séjour dans un Etablissement ou à une Réservation, il s'engage à contacter exclusivement la société d'exploitation de l'Etablissement concerné et qu'à ce titre, il ne peut en aucune façon se retourner contre O.E Management Company pour des manquements imputables à l'Etablissement. Toutes Informations relatives à l'Etablissement peuvent être obtenues dans le courriel de confirmation de la réservation.

### 8.2 Non-conformité

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

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

### 8.3 Présentation des Etablissements

Les photographies présentées sur le Site Web ont une valeur simplement indicative. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer les Etablissements présentés donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison

du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles.

#### 8.4 Responsabilité d'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 à tout autre service de réservation proposé conformément aux présentes Conditions générales, 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.

O.E Management Company pourra cependant se trouver dans l'obligation de suspendre momentanément le Site Web sans préavis, notamment pour des raisons techniques de maintenance, sans que ceci n'entraîne sa responsabilité.

Le Client reconnaît et accepte que la responsabilité de O.E Management Company ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, dont, sans que cette liste soit limitative :

- la mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet;
- la défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication ;
- tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon fonctionnement du Site Web et/ou d'une Réservation.

Le Site Web peut renvoyer vers des liens hypertextes d'autre sites web édités et gérés par des tiers pour lequel O.E Management Company dégage toute responsabilité quant au contenu de ces sites web et aux services qui y sont proposés. A cet égard, il est précisé que les partenaires sont responsables de la promotion des offres diffusées sur leurs propres sites web. La décision de consulter des sites web tiers relève donc de la pleine et entière responsabilité du Client.

#### 9. **DELOGEMENT**

En cas d'évènement exceptionnel ou d'impossibilité de mettre le type d'hébergement réservé à disposition du Client, ou en cas de force majeure, l'Etablissement pourra faire héberger totalement ou partiellement le Client dans un hôtel de catégorie équivalente, pour des prestations de même nature et sous réserve de l'accord préalable du Client. L'éventuel surcoût du type d'hébergement, le transport entre les deux hôtels et un appel téléphonique restent à la charge de l'Etablissement.

#### 10. **ASSURANCE**

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

#### 11. **SANCTIONS INTERNATIONALES**

Concernant les sanctions internationales prises par les États-Unis d'Amérique, l'Union européenne ou d'autres pays, O.E Management Company se réserve le droit d'apprécier, à son gré, sur la base des informations reçues ou obtenues et de ses politiques internes, l'impact de ces sanctions sur les Réservations et, dans tous les cas, de demander ou non la modification de ces dernières, y

compris le droit de les résilier ou de les suspendre, sans encourir aucune responsabilité envers le Client ou toute autre personne désignée au sein des Réservations.

## 12. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

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

Pour toute observation et/ou réclamation concernant une Réservation (par exemple réclamation, inexécution ou exécution déficiente du Service), le Centre d'appel est à votre disposition :

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

Afin d'en faciliter le traitement, il est recommandé d'adresser par écrit à notre Centre d'appel les réclamations concernant la non-exécution ou l'exécution déficiente du Contrat dans les huit (8) jours suivant la fin de son séjour au sein de l'Etablissement.

Le Client s'engage à rester courtois et à ne pas tenir de propos désobligeants à l'égard d'O.E Management Company, des entités de leur groupe et de leurs salariés ou collaborateurs dans ses échanges avec le Centre d'appel, conformément aux règles de bon sens et de politesse. O.E Management Company se réserve le droit de prendre toute mesure appropriée à l'encontre de tout Client dont le comportement à l'égard d'O.E Management Company, des entités de son groupe et de ses salariés ou collaborateurs serait préjudiciable ou répréhensible (notamment malveillant ou insultant).

## 13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

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

### 13.2 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 séjours, 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 chacun de ces yachts, hôtels et trains d'accueil. Dans ce contexte, les

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

### 13.3 Traitement des Données Personnelles par les Etablissements

Le Client est également informé que les Données Personnelles collectées dans le cadre de sa Réservation seront transmises à l'Etablissement dans lequel la réservation est effectuée. Ce dernier traitera ces Données Personnelles 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 14 du RGPD, l'Etablissement concerné met à la disposition du Client les informations concernant le traitement de ses Données Personnelles par le biais de sa politique de confidentialité accessible depuis son propre site internet. La liste des Etablissements concernés est accessible au lien suivant : [www.orient-express.com/hotels](http://www.orient-express.com/hotels)

## 14. **DISPOSITIONS DIVERSES**

La saisie des informations bancaires requises et l'acceptation des présentes Conditions générales forment entre les parties un contrat électronique qui atteste de la Réservation et du fait que les montants dus pour l'exécution de la Réservation sont exigibles.

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

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 font foi.

Si une ou plusieurs clauses des Conditions générales sont considérées ou déclarées non valides en application d'une loi ou d'un règlement ou encore à la suite d'une décision rendue en dernier ressort par une juridiction compétente, leurs autres clauses resteront pleinement valides et applicables.

La langue officielle est le Français. Si les Conditions générales sont traduites dans une langue étrangère, alors, en cas de litige, de procès, de difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes Conditions générales et, de manière plus générale, pour tout ce qui concerne la relation entre les parties, la version française prévaudra sur toute autre traduction.

Le Client reconnaît et convient qu'O.E Management Company est autorisée à céder sans son accord écrit préalable les présentes Conditions générales et tous les droits et obligations qui en découlent à un tiers. Le Client convient que cette cession libère O.E Management Company pour la suite.

Les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par

téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.  
- En France, cette liste est accessible sur le site Web suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### 15. DROIT APPLICABLE ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Les Conditions générales sont régies par le droit français, sans préjudice des dispositions protectrices obligatoires applicables dans le pays de résidence du consommateur.

O.E Management Company informe 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 premier contact, le Client peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyage - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

Vous trouverez des informations sur les modalités de contact et les coordonnées du Médiateur en cliquant sur le lien suivant : [Saisir le médiateur - mtv](#) dans l'onglet Réservation de la rubrique « Assistance », ou sur le site Web [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

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

Le formulaire de saisine de ce Médiateur est disponible en cliquant sur le lien suivant : [Saisir le médiateur Tourisme et Voyage \(Démarche en ligne\) | Service-Public.fr](#)

O.E Management Company informe également le Client de l'existence d'une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à laquelle il peut recourir. Le Client peut y accéder à partir du lien suivant : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

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

\*\*\*