

Les présentes conditions générales relatives à la vente des Cartes Cadeaux sont applicables à tous les achats effectués à compter du 22 Octobre 2025 et ce, jusqu'à nouvel ordre.

CONDITIONS GÉNÉRALES

CARTES CADEAUX

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 - 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. Elle a pour garant GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, sis 3 Place Marcel Paul – 92000 Nanterre, France.

O.E MANAGEMENT COMPANY publie 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 présente, entre autres, comment acheter une Carte Cadeau.

1. DÉFINITIONS

Bénéficiaire : la personne physique agissant à des fins personnelles et non dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, qui est détentrice d'une Carte Cadeau et qui peut acquérir des services au moyen de cette Carte Cadeau.

Carte Cadeau : Carte Cadeau Monétaire et Carte Cadeau Expérience.

Carte Cadeau Expérience : une carte cadeau qui permet au Bénéficiaire d'imputer un montant, jusqu'à concurrence du solde disponible de ladite carte cadeau, sur le coût d'une Expérience.

Carte Cadeau Monétaire : une carte cadeau qui permet au Bénéficiaire d'imputer un montant, jusqu'à concurrence du solde disponible de ladite carte cadeau, en crédit sur le coût d'un Séjour ou d'un Transport.

Centre de Réservation : centre d'appel géré par O.E MANAGEMENT COMPANY par l'intermédiaire duquel le Client peut faire une demande d'achat d'une Carte Cadeau. Les numéros de téléphone du Centre de Réservation sont les suivants :

- Pour les Trains : USA et Canada: +1 833 661 30 80 / Royaume Uni: +44 20 30 244 949 / Italie : +39 02 81 480 333 / France: +33 1 87 21 29 40
- Pour les Hôtels : Hôtel La Minerva : +39 06 99 74 81 81 / Hôtel Palazzo Dona Giovannelli : +39 04 18 85 80 04 / autres Hôtels : le numéro de téléphone indiqué sur la page dédiée.

Client(s) : l'acheteur d'une Carte cadeau. Le Client peut être, ou non, le Bénéficiaire de la Carte Cadeau.

Client Final : Client et Bénéficiaire.

Conditions Générales : les présentes conditions générales de la Carte Cadeau qui s'appliquent au Client et au Bénéficiaire.

Données Personnelles : désignent toute information permettant d'identifier directement ou indirectement (avec des informations supplémentaires) une personne physique.

Expérience : (i) les Expérience(s) proposées dans les Hôtels par les Opérateurs et qui seront disponibles à l'achat à la discrétion des Clients de l'Hôtel et (ii) les Expérience(s) proposées hors du Train par les Opérateurs et qui seront disponibles à l'achat à la discrétion des Clients de l'Hôtel ou du Train.

Hôtel : les hôtels exploités sous la marque Orient Express.

O.E MANAGEMENT COMPANY : le fournisseur de la Carte Cadeau pour le compte des Opérateurs.

Opérateur : désigne les propriétaires et exploitants des Hôtels et Trains gérés sous les marques Orient Express.

Page de la Carte Cadeau : (i) pour l'Hôtel La Minerva, la page <https://giftcards.orient-express.la-minerva.com/>, (ii) pour l'Hôtel Palazzo Dona Giovannelli, la page <https://giftcards.orient-express.palazzo-dona-giovannelli.com/>, (iii) pour tout nouvel Hôtel, la page dédiée et (iv) pour le Train, la page <https://giftcards.orient-express.la-dolce-vita.com/> qui sont accessibles sur le Site Web.

Séjour : un séjour de luxe à l'Hôtel.

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

Techsembly : Techsembly Limited, une société constituée à Londres, dont le siège social est situé au 1 Church Road, Richmond, Surrey, Angleterre, TW9 2QE, enregistrée sous le numéro d'entreprise 13274461.

Train : les trains opérés sous la marque « Orient Express ».

Transport : un voyage en Train de luxe avec hébergement à bord.

2. PRÉAMBULE

Le Client déclare agir à des fins personnelles et non dans le cadre d'une activité professionnelle du Client ou à toute autre fin.

Le Bénéficiaire de la Carte Cadeau agira à des fins personnelles qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Le Client déclare avoir la capacité juridique nécessaire pour accomplir tous les actes juridiques prévus dans les Conditions Générales.

L'achat d'une Carte Cadeau implique l'acceptation des Conditions Générales par le Client (version en vigueur au moment de l'achat).

Une Carte Cadeau n'inclut pas les services de transport ou d'hébergement entrant dans le champ d'application de la Directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-1 du Code du tourisme.

Le Client est invité à lire attentivement les Conditions Générales, dont l'acceptation préalable est obligatoire pour l'achat d'une Carte Cadeau. Il est conseillé aux Clients Finaux d'enregistrer et d'imprimer les Conditions Générales en utilisant les fonctions standard de leur navigateur et de leur ordinateur.

Les Conditions Générales de vente s'appliquent à la réservation (i) de Transport, (ii) d'Expériences et (iii) de Séjours sur le Site Web via la Carte Cadeau.

O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou les Opérateurs se réservent le droit de modifier les informations publiées sur le Site Web ainsi que les Conditions Générales. Si tel est le cas, la nouvelle version des Conditions Générales sera disponible sur le Site Web et la date de son entrée en vigueur indiquée. Il est conseillé aux Clients Finaux de consulter régulièrement les Conditions Générales pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, les Clients Finaux ne sont liés que par la version des Conditions Générales en vigueur à la date d'achat.

A la suite de votre choix d'achat d'une Carte Cadeau, nous tenons à attirer votre attention sur le fait que la Page de la Carte Cadeau est gérée par Techsembly. Techsembly agit en qualité d'agent pour le compte d'O.E MANAGEMENT COMPANY. Tous les prix affichés sur le Site Web s'entendent toutes taxes comprises (le cas échéant).

3. PROCESSUS D'ACHAT ET PAIEMENT

La Page de la Carte Cadeau propose à la vente des Cartes Cadeaux. Les Cartes Cadeaux peuvent être achetées exclusivement sur la Page de la Carte Cadeau.

Pour acheter une Carte Cadeau, le Client doit indiquer les informations suivantes :

- le montant de son choix, étant précisé que les Cartes Cadeaux sont encadrées par un montant minimum et un montant maximum ;
- l'option de livraison (courrier électronique ou postal)
- ses nom, prénom, adresse électronique, message (optionnel),
- le nom et l'adresse électronique du Bénéficiaire

Les informations ci-dessus sont obligatoires pour acheter une Carte Cadeau. O.E MANAGEMENT COMPANY pourrait ne pas être en mesure de finaliser l'achat d'une Carte Cadeau, si vous ne fournissez pas ces informations. Après avoir confirmé les informations demandées, le Client terminera son achat en procédant au paiement. Les moyens de paiement (cartes, portefeuilles, etc.) sont les suivants : Visa et Mastercard, American Express, JCB, Diners, China UnionPay, Alipay, WeChat. Cette liste est susceptible d'être modifiée.

Pour le paiement, le Client doit communiquer ses données de paiement en indiquant directement sur la Page de la Carte Cadeau le numéro de la carte bancaire, ainsi que sa date d'expiration et le cryptogramme visuel.

Le paiement est effectué en faveur de l'Opérateur, le cas échéant, sur un compte bancaire à son nom.

La carte de paiement du Client est soumise à 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 contactera sa banque et O.E MANAGEMENT COMPANY pour confirmer son achat et son moyen de paiement.

Une fois le paiement confirmé, l'achat d'une Carte Cadeau est finalisé.

4. PRIX

La Carte Cadeau est une carte prépayée, numérique ou physique.

5. VALIDITÉ

Les Cartes Cadeaux sont valables pendant deux (2) ans à compter de la date de livraison de la Carte Cadeau au Bénéficiaire, sans porter atteinte aux dispositions protectrices obligatoires applicables dans le pays de résidence du Bénéficiaire.

Toutefois, jusqu'à la date d'ouverture de l'Hôtel Palazzo Dona Giovanelli, toutes les Cartes Cadeaux relatives à un Séjour ou à une Expérience à l'Hôtel Palazzo Dona Giovanelli achetées entre la date des présentes et la date d'ouverture de l'Hôtel seront valables pendant deux (2) ans à compter de la date d'ouverture de l'Hôtel.

Le Séjour ou le Transport pour lequel le Bénéficiaire souhaite utiliser la Carte Cadeau doit avoir lieu pendant la période de validité de la Carte Cadeau.

Les Expériences vendues sont soumises aux conditions générales d'utilisation desdites Expériences, qui peuvent être consultées sur le Site Web. Les Cartes Cadeaux Expérience sont non-transférables et utilisables uniquement pour une Expérience spécifiée.

Après l'expiration de la Carte Cadeau, ni le Client ni aucun Bénéficiaire n'auront de droit sur le solde de la Carte Cadeau.

6. DÉLIVRANCE ET LIVRAISON

Une fois l'achat de la Carte Cadeau finalisé, O.E MANAGEMENT COMPANY enverra la Carte Cadeau au Client ou au Bénéficiaire à l'adresse électronique indiquée par le Client lors du processus de réservation, sous la forme d'un fichier PDF avec un identifiant unique. Une copie papier de la Carte Cadeau peut être envoyée au Client ou au Bénéficiaire à la demande du Client. En parallèle, O.E MANAGEMENT COMPANY remettra au Bénéficiaire la version en vigueur des présentes Conditions Générales.

Une confirmation de l'achat d'une Carte Cadeau sera aussi envoyée au Client à l'adresse électronique fournie. En parallèle, O.E MANAGEMENT COMPANY remettra au Client la version en vigueur des présentes Conditions Générales.

Le Client est tenu de vérifier l'exactitude des informations figurant sur la confirmation dès que possible et, si une mise à jour est nécessaire, il est prié de contacter dans les plus brefs délais :

- Pour l'Hôtel La Minerva : laminerva.giftcard.contact@orient-express.com
- Pour l'Hôtel Palazzo Dona Giovannelli : pdg.giftcard.contact@orient-express.com
- Pour le Train : ldv.giftcard.contact@orient-express.com

Il s'agit d'un courriel généré automatiquement par le système et, par conséquent, les courriels risquent de se retrouver dans le dossier des courriers indésirables ou spams du destinataire. O.E MANAGEMENT COMPANY ou Techsembly ne pourront être tenus responsables de la non-réception ou du retard dans la réception de ladite Carte Cadeau par son destinataire pour des raisons indépendantes de leur volonté et notamment dans les cas suivants :

- (i) retard dans la transmission des données dû à des problèmes techniques ;
- (ii) inexactitude des coordonnées et/ou des détails de livraison fournis par l'acheteur ;
- (iii) le fait que l'e-mail envoyé par ou pour le compte d'O.E MANAGEMENT COMPANY soit considéré comme un spam ou un courrier indésirable.

7. UTILISATION D'UNE CARTE CADEAU

Chaque Carte Cadeau est uniquement valable dans l'établissement Orient Express spécifié, tel qu'indiqué sur le Site Web ainsi que sur la Carte Cadeau (par exemple, si une Carte Cadeau est achetée auprès de l'Hôtel La Minerva, la Carte Cadeau ne peut être utilisée qu'à l'Hôtel La Minerva).

La réservation d'un Séjour, d'un Transport ou d'une Expérience à l'aide d'une Carte Cadeau doit être effectuée uniquement en direct auprès du Centre de Réservation ou par email.

La Carte Cadeau, physique ou numérique, ainsi que son code PIN, doivent être présentés au moment de son utilisation ou de l'enregistrement. Chaque Carte Cadeau ne peut être cumulée avec d'autres offres ou promotions.

Plusieurs Cartes Cadeaux peuvent être utilisées par personne et par réservation. Une Carte Cadeau n'est pas personnelle au Bénéficiaire et peut être transférée mais ne peut être vendue. Une Carte Cadeau ne peut être transférée à un autre Bénéficiaire que par une personne qui est en possession du code de la Carte Cadeau et qui est la première à la transférer en fournissant le code à l'Hotel ou au Train.

Les Cartes Cadeaux peuvent être associées à d'autres formes de paiement, dans la limite des moyens de paiement acceptés par O.E MANAGEMENT COMPANY, pour couvrir partiellement ou totalement le montant de la réservation.

La valeur de la Carte Cadeau ne peut pas être convertie en espèces et ne peut être utilisée que pour le paiement anticipé du/des Séjour(s), Transport(s) et/ou Expérience(s).

Les Cartes Cadeaux sont utilisées en tant que moyen de paiement d'un Séjour, Transport et/ou une Expérience en indiquant le numéro d'identification figurant sur la Carte Cadeau et le code PIN. La Carte Cadeau est une carte prépayée et non une carte de crédit ou de débit ; elle devient inactive dès que la totalité de sa valeur est utilisée. Les Cartes Cadeaux en cours de validité sont des moyens de paiement éligibles pour les Séjours, Transports et Expériences, mais elles sont couvertes par l'exclusion relative aux réseaux limités de la Directive révisée sur les services de paiement (« **DSP2** »).

Si le Bénéficiaire ne se présente pas le premier jour de sa réservation d'un Séjour, Transport ou Expérience (« non-présentation ») payé avec la Carte Cadeau, la réservation du Bénéficiaire sera annulée dans son intégralité. Le Bénéficiaire est informé que dans ce cas, O.E MANAGEMENT COMPANY mettra sa réservation en vente et que le Bénéficiaire n'aura droit à aucun remboursement ni aucune compensation.

Les Cartes Cadeaux Expérience vendues pour une Expérience spécifique ne peuvent être utilisées que pour cette Expérience spécifique et une seule fois. Pour les Cartes Cadeaux Expérience (par exemple, excursion, dîner, spa), une réservation préalable est requise et est soumise à la disponibilité au moment de la réservation. Des dates d'indisponibilité et un code vestimentaire peuvent être appliqués. Veuillez-vous référer à votre Carte Cadeau Expérience ou à l'Expérience pour plus de détails sur les exigences de réservation.

Les Cartes Cadeaux Monétaires peuvent être utilisées pour régler tout ou partie d'une réservation d'un Hôtel ou du Train. Les Cartes Cadeaux Monétaires sont conçues pour conserver un solde. Par conséquent, si une Carte Cadeau Monétaire est utilisée pour un achat de valeur inférieure, le montant de l'achat sera déduit de la Carte Cadeau Monétaire, et le solde restant sera disponible pour de futurs achats. Tout solde restant de la Carte Cadeau Monétaire ne sera pas remboursé ni échangé contre des espèces, sous réserve des dispositions légales en vigueur. Il n'y a pas de limite au nombre de Cartes Cadeaux pouvant être utilisées en une seule transaction.

Par dérogation aux stipulations des Conditions générales de vente qui régissent les réservations individuelles de Transport et de Séjour et conformément à ce qui figure en Annexe des présentes Conditions générales, lors de la réservation d'un Transport ou d'un Séjour à l'aide d'une Carte Cadeau Monétaire, le montant total figurant sur la Carte Cadeau Monétaire sera débité, dans la limite du montant de la réservation. Dans l'hypothèse où le montant figurant sur la Carte Cadeau Monétaire serait insuffisant pour payer le montant total de la réservation, le solde pourra être versé par tout moyen de paiement autorisé.

8. POLITIQUE D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Les Cartes Cadeaux ne peuvent être ni remboursées, ni retournées, ni échangées contre des espèces, ni utilisées pour acheter d'autres Cartes Cadeaux, ni revendues ou utilisées à des fins promotionnelles sans l'approbation écrite d'O.E MANAGEMENT COMPANY, sauf si la loi l'exige. En cas de litige, O.E MANAGEMENT COMPANY se réserve le droit d'annuler toute Carte Cadeau qui violerait l'une des conditions générales qui y sont attachées.

Aucune annulation de réservation ou demande de remboursement d'une Carte Cadeau ne pourra être faite dès lors qu'une réservation d'un Séjour, d'un Transport ou d'une Expérience aura été faite en utilisant une Carte Cadeau. En cas d'annulation d'une réservation dont le paiement a été effectué en partie avec une Carte Cadeau et en partie avec un autre moyen de paiement, les conditions d'annulation et de remboursement seront effectuées conformément aux stipulations figurant en Annexe.

Le Client et/ou le Bénéficiaire pourra solliciter la modification des dates de réservation d'un Séjour, Transport ou Expérience, réservé en utilisant une Carte Cadeau, conformément aux Conditions générales de vente en vigueur qui régissent les réservations individuelles de Transport, de Séjour ou d'Expérience, en contactant le Centre de Réservation (sous réserve des disponibilités).

9. CARTES PERDUES OU VOLÉES

La Carte Cadeau est un titre au porteur et O.E MANAGEMENT COMPANY n'est pas responsable des cartes perdues, volées ou détruites. Toutes les Cartes Cadeaux O.E MANAGEMENT COMPANY possèdent un code PIN unique qui est requis pour tous les achats. O.E MANAGEMENT COMPANY ou Techsembly ne sauraient être tenus responsables de toute utilisation non autorisée lorsque le numéro de carte et/ou le code PIN sont devenus connus d'un tiers.

10. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client peut exercer son droit de rétractation légal sans avoir à justifier de motifs, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de livraison de la Carte Cadeau.

Toutefois, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas :

- Si le contrat porte sur la fourniture de services d'hébergement, autres que l'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- Si le contrat porte sur la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du Client Final ou nettement personnalisés ;
- Si la Carte Cadeau a été utilisée.

Le formulaire de rétractation peut être consulté via le lien suivant : <https://forms.cloud.microsoft/e/PgPHemEVSz>.

11. DONNÉES PERSONNELLES

11.1 Traitement des Données personnelles par O.E MANAGEMENT COMPANY

Lorsque le Client achète une Carte Cadeau, O.E MANAGEMENT COMPANY recueille et traite ses Données Personnelles et les Données Personnelles du Bénéficiaire et agit en tant que tel comme responsable du traitement conformément au Règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** »). Les conditions de traitement des Données Personnelles sont décrites dans la Politique de confidentialité O.E MANAGEMENT COMPANY (accessible via le lien suivant : [Politique de confidentialité Orient Express - Orient Express](#)).

En acceptant les Conditions Générales, le Client reconnaît avoir lu et compris cette politique de confidentialité.

11.2 Traitement des Données personnelles par O.E MANAGEMENT COMPANY et les Opérateurs agissant en tant que responsables conjoints du traitement

Les Données Personnelles du Bénéficiaire relatives à son Séjour, Transport et/ou Expériences, à ses préférences, à sa satisfaction et, le cas échéant, à son adhésion au programme de fidélité sont partagées entre O.E MANAGEMENT COMPANY et les Opérateurs.

Le traitement des Données Personnelles est fondé sur l'intérêt légitime de chaque responsable conjoint du traitement afin d'améliorer la qualité du service et l'expérience du Bénéficiaire dans chacun des Hôtels et du Train. Dans ce contexte, les Données Personnelles du Bénéficiaire sont traitées conjointement par O.E

MANAGEMENT COMPANY et les Opérateurs. Afin de permettre la poursuite de cet intérêt légitime tout en garantissant les droits et libertés du Bénéficiaire, un accord spécifique de responsabilité conjointe du traitement décrit les obligations et responsabilités d'O.E MANAGEMENT COMPANY et des Opérateurs.

Le Bénéficiaire peut, à tout moment, exercer ses droits (accès, opposition, rectification, limitation, effacement, portabilité et donner des instructions sur la manière dont les Données personnelles doivent être traitées après son décès) et notamment s'opposer au partage de ses Données Personnelles entre les Opérateurs et O.E MANAGEMENT COMPANY en contactant le délégué à la protection des données d'O.E MANAGEMENT COMPANY à l'adresse électronique suivante : data.privacy@orient-express.com.

Le Client peut également demander un résumé des points clés de cet accord de responsabilité conjointe du traitement.

11.3 Traitement des Données personnelles par les Opérateurs

Le Bénéficiaire est également informé que les Données Personnelles recueillies dans le cadre de son Séjour, Transport et Expérience seront transmises aux Opérateurs, la société qui organise et fournit le Séjour et le Transport.

Les Opérateurs traiteront ces Données Personnelles en qualité de responsable du traitement indépendant afin de fournir au Bénéficiaire la meilleure expérience de Séjour ou de Transport possible. Au vu de ce qui précède, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** »), les Opérateurs mettent à la disposition du Bénéficiaire les informations concernant le traitement de ses Données Personnelles dans le cadre du Séjour, du Transport et/ou de l'Expérience par le biais du lien suivant :

- Pour les Hôtels : via la page de chaque établissement.
- Pour le Train : sur le site www.arsenalegroup.com

12. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

Pour toute question relative à la Carte Cadeau (demandes d'informations complémentaires), le Client est prié de contacter directement le Centre de Réservation.

Pour tout commentaire et/ou réclamation, le service client est à votre disposition :

- Par téléphone, en appelant le Centre de Réservation ;
- Par email, en contactant les adresses électroniques suivantes :
 - Hôtel La Minerva : Reservations.LaMinerva@orient-express.com
 - Hôtel Palazzo Dona Giovannelli: reservations.pdg@orient-express.com
 - Train La Dolce Vita : reservations.ladolcevita@orient-express.com
- Par courrier, à l'adresse suivante : Centre de Contact Clients, O.E MANAGEMENT COMPANY, 82 rue Henri Farman, CS 20077, 92130 Issy-les-Moulineaux - France.

Le Client s'engage à rester courtois et à ne pas tenir de propos désobligeants à l'égard d'O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou d'ARSENALE, des entités de leur groupe et de leurs salariés ou collaborateurs dans ses échanges avec le service client conformément aux règles de bon sens et de politesse. O.E MANAGEMENT COMPANY, également pour le compte d'ARSENALE, 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 du Groupe ACCOR et de ses salariés ou collaborateurs serait préjudiciable ou répréhensible (notamment indésirable, malveillant ou insultant).

13. RESPONSABILITÉ

13.1 O.E MANAGEMENT COMPANY et les Opérateurs

L'engagement d'O.E MANAGEMENT COMPANY et des Opérateurs dans le cadre de cet accord porte uniquement sur la vente d'une Carte cadeau.

O.E MANAGEMENT COMPANY et les Opérateurs ne s'engagent pas sur :

- Pour les Hôtels : le nombre de chambres disponibles ou le prix de la chambre ;
- Pour le Train : la date de lancement du Train, le nombre de cabines disponibles, les horaires des Transports, la destination des Transports ou le prix des Transports ;
- Pour les Expériences : la disponibilité ou le prix des Expériences.

En conséquence, la responsabilité d'O.E MANAGEMENT COMPANY et des Opérateurs ne peut être recherchée si, notamment, le Bénéficiaire n'est pas en mesure de réserver un Séjour, un Transport ou une Expérience aux dates et/ou pour la destination de son choix.

En outre, O.E MANAGEMENT COMPANY et ARSENALE ne peuvent être tenus responsables si, pour quelque raison que ce soit, l'ouverture des réservations des Hôtels ou du Train ne devait jamais avoir lieu. Dans ce cas, les Clients se verront rembourser le montant de leur Carte Cadeau, et aucune compensation ne leur sera accordée.

13.2 O.E MANAGEMENT COMPANY and Techsembly

Afin d'éviter toute ambiguïté, le contrat de vente et d'achat de la Carte Cadeau est conclu entre le Client et O.E MANAGEMENT COMPANY. Techsembly n'a aucune obligation envers le Client Final et ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers le Client Final concernant toute question découlant de ou liée à la vente et à l'achat de la Carte Cadeau, même en cas d'insolvabilité d'O.E MANAGEMENT COMPANY, ou si O.E MANAGEMENT COMPANY devait cesser ses activités, ou pour toute autre raison qui empêcherait O.E MANAGEMENT COMPANY de remplir son obligation envers le Client Final concernant l'achat de la Carte Cadeau.

Pour toute question relative à votre commande, veuillez contacter :

- Pour l'Hôtel La Minerva : laminerva.giftcard.contact@orient-express.com
- Pour l'Hôtel Palazzo Dona Giovannelli : PDG.GiftCard.Contact@orient-express.com
- Pour le Train : ldv.giftcard.contact@orient-express.com

En accédant et en utilisant le Site Web, ou toute information qu'il contient, vous reconnaissez que, bien que des efforts raisonnables aient été déployés pour s'assurer que toutes les informations contenues sur le Site Web sont correctes, exactes et à jour, ni O.E MANAGEMENT COMPANY ni Techsembly ne déclarent, ne garantissent ou ne s'engagent à ce que le contenu du Site Web soit exempt d'infections, de virus, de bugs, de chevaux de Troie et/ou d'autres codes ayant des propriétés contaminantes ou destructrices. Il est de votre responsabilité de prendre des mesures de protection telles que la vérification antivirus.

14. PROGRAMME DE FIDELITE

Si le Client est membre du programme ALL - Accor Live Limitless, il ne peut pas utiliser ses points pour acheter la Carte Cadeau. Le Client ne peut pas gagner de points du programme ALL - Accor Live Limitless lors de l'achat d'une Carte Cadeau, sauf en cas d'offre spéciale et temporaire pour laquelle les conditions de gain de points et le nombre de points de fidélité à créditer seront détaillés au moment de l'achat. Si le Bénéficiaire est membre du programme ALL - Accor Live Limitless, il peut gagner des points ALL lors de l'utilisation de sa Carte Cadeau, si sa réservation est éligible conformément aux conditions générales d'adhésion du programme ALL.

15. DISPOSITIONS DIVERSES

La saisie dans la banque de données et l'acceptation des présentes Conditions Générales constituent un contrat électronique entre les parties.

Les Conditions Générales expriment toutes les obligations des parties. Aucune autre condition communiquée par le Client et le Bénéficiaire ne peut y figurer.

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.

Le Client reconnaît et convient qu'O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou les Opérateurs sont autorisés à céder sans son accord écrit préalable les présentes Conditions Générales et tous les droits et obligations qui en découlent à un tiers. Le Client convient que cette cession libère O.E MANAGEMENT COMPANY et/ou les Opérateurs pour la suite. Le Client ne peut céder à des tiers les Conditions Générales ni les droits et obligations qui y sont attachés, sans l'accord écrit préalable d'O.E MANAGEMENT COMPANY.

Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, les consommateurs qui ne souhaitent pas faire l'objet d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Web suivant : 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 d'une prospection commerciale par téléphone peuvent s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cette liste est accessible sur le site Web suivant : <https://registrodelleopposizioni.it/cittadino/>.

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

Vous trouverez des informations sur les modalités de contact et les coordonnées du Médiateur en cliquant sur le lien suivant : [Comment contacter le Médiateur Tourisme et Voyage](#) dans l'onglet Réservation de la rubrique « Assistance », ou sur le site Web 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 : [Contacter le Médiateur Tourisme et Voyage \(Service en ligne\) | Service-Public.fr](#)

O.E MANAGEMENT COMPANY informe également le Client qu'il existe une plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (*Online Dispute Resolution* ou « **ODR** ») à laquelle il peut faire appel. 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 concernant le contrat devant le tribunal de son lieu de résidence ou de domiciliation habituel.

Annexe

LA DOLCE VITA			
[PAIEMENT]	Réservation effectuée plus de 90 jours avant le départ	Réservation effectuée entre 90 et 30 jours avant le départ	Réservation effectuée à moins de 30 jours du départ
	Scénario 1: La carte cadeau couvre la totalité du montant de la réservation → Le montant total figurant sur la carte cadeau est utilisé au moment de la réservation. Scénario 2: La carte cadeau couvre moins que le montant total de la réservation mais plus que le dépôt de 25 % → À la réservation : le montant total figurant sur la carte cadeau est utilisé. → 90 jours avant le départ : le solde restant est à régler avec un autre moyen de paiement. Scénario 3: La carte cadeau couvre moins que le montant total de la réservation et moins que le dépôt de 25 % → À la réservation : le montant total figurant sur la carte cadeau est utilisé et le solde du dépôt de 25% est payé avec un autre moyen de paiement. → 90 jours avant le départ : le solde de la réservation est à régler avec un autre moyen de paiement.	Scénario 1: La carte cadeau couvre la totalité du montant de la réservation → le montant total figurant sur la carte cadeau est utilisé au moment de la réservation. Scénario 2: La carte cadeau couvre moins que le montant total de la réservation → le montant total figurant sur la carte cadeau est utilisé au moment de la réservation et le solde est payé avec un autre moyen de paiement.	Scénario 1: La carte cadeau couvre la totalité du montant de la réservation → le montant total figurant sur la carte cadeau est utilisé au moment de la réservation. Scénario 2: La carte cadeau couvre moins que le montant total de la réservation → le montant total figurant sur la carte cadeau est utilisé au moment de la réservation et le solde est payé avec un autre moyen de paiement.
[ANNULATION ET REMBOURSEMENT]			
JUSQU'À 91 JOURS AVANT LE DÉPART - SI LE CLIENT A PAYÉ 100 % DU MONTANT À LA RÉSERVATION	Scénario 1: La carte cadeau couvre la totalité du montant de la réservation → Aucun remboursement du montant payé. (Ex. : J'ai payé la totalité de la réservation avec une carte cadeau – le montant total de la réservation est non remboursable.) Scénario 2.1 : La carte cadeau couvre plus de 25 % du montant total de la réservation et le solde de la réservation a été payé avec un autre moyen de paiement. → Aucun remboursement du montant payé avec la carte cadeau. → Remboursement possible du montant payé avec l'autre moyen de paiement. (Ex. : J'ai payé 70 % de la réservation avec une carte cadeau et 30 % avec un autre moyen de paiement – les 70 % sont non remboursables et je suis remboursé à hauteur de 30% du montant de la réservation.) Scénario 2.2: La carte cadeau couvre moins de 25 % du montant total de la réservation et le solde a été payé avec un autre moyen de paiement. → Aucun remboursement du montant payé avec la carte cadeau. → Remboursement de 75 % du montant total de la réservation payé avec l'autre moyen de paiement. (Ex. : J'ai payé 10 % de la réservation avec une carte cadeau et 90 % avec un autre moyen de paiement– je suis remboursé à hauteur de 75 % du montant total de la réservation.)		

[ANNULATION ET REMBOURSEMENT] JUSQU'À 91 JOURS AVANT LE DÉPART - SI LE CLIENT A PAYÉ AU MOINS 25 % DU MONTANT À LA RÉSERVATION (MAIS PAS LE MONTANT TOTAL)	Scénario 2: La carte cadeau couvre 25 % ou plus du montant total et aucun autre moyen de paiement n'a été utilisé. → Aucun remboursement du montant payé. (Ex. : J'ai payé 60 % de la réservation avec une carte cadeau – ce montant n'est pas remboursable.) Scénario 3: La carte cadeau couvre moins de 25 % du montant total et un autre moyen de paiement a été utilisé pour le reste du dépôt. → Aucun remboursement du montant payé. (Ex. : J'ai payé 15 % de la réservation avec une carte cadeau et 10 % avec un autre moyen de paiement – ces 25 % ne sont pas remboursables.)
[ANNULATION ET REMBOURSEMENT] ENTRE 90 JOURS ET 31 JOURS AVANT LE DÉPART	Scénario 1: La carte cadeau couvre la totalité du montant de la réservation. → Aucun remboursement du montant payé. (Ex. : J'ai payé la totalité de la réservation avec une carte cadeau – montant non remboursable.) Scénario 2.1 : La carte cadeau représente 50 % ou plus du montant total de la réservation et le solde a été payé avec un autre moyen de paiement. → Aucun remboursement du montant payé avec la carte cadeau. → Remboursement possible du montant payé avec l'autre moyen de paiement. (Ex. : J'ai payé 60 % avec une carte cadeau et 40 % avec un autre moyen de paiement – les 60 % ne sont pas remboursables, je suis remboursé pour les 40 %.) Scénario 2.2: La carte cadeau représente moins de 50 % du montant total de la réservation et le solde a été payé avec un autre moyen de paiement. → Aucun remboursement de la carte cadeau. → Remboursement de 50 % du montant total de la réservation payé avec l'autre moyen de paiement. (Ex. : J'ai payé 40 % avec carte cadeau et 60 % avec un autre moyen – je suis remboursé pour 50 % du montant total.)
[ANNULATION ET REMBOURSEMENT] MOINS DE 30 JOURS AVANT LE DÉPART	Aucun remboursement, quel que soit le moyen de paiement.
[MODIFICATION DE LA RÉSERVATION]	Les conditions de modification figurant dans les conditions générales de ventes applicables au Transport, Séjour et/ou Expériences s'appliquent dans tous les cas.

HOTELS	
TARIF	Tarif flexible uniquement
PAIEMENT	Scénario 1: La carte cadeau couvre la totalité du montant de la réservation. → Le montant total est utilisé au moment de la réservation. Scénario 2: La carte cadeau couvre moins que le montant total de la réservation. → Le montant total de la carte cadeau est utilisé lors de la réservation. → Le solde restant est à régler au moment du check-out.
[REMBOURSEMENT]	Scénarios 1 & 2 → Aucun remboursement du montant de la carte cadeau.