

Version du 09/ 09/ 2026

Conditions générales du service de réservation « HOTELS ORIENT EXPRESS » applicables à toutes les réservations individuelles effectuées à compter de ce jour et jusqu'à nouvel ordre, par toute personne physique ou morale (i) directement auprès d'O.E Management Company ou (ii) auprès de O.E Management Company par l'intermédiaire d'une Agence de Voyage (ladite Agence de Voyage n'agissant pas en tant que tour opérateur/ organisateur de voyages).

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE DE RESERVATION INDIVIDUELLES

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

O.E Management Company édite et exploite le site Web www.orient-express.com/hotels (ci- après le **Site Web**) (contact : 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.

1. DÉFINITIONS

Agence de Voyage : toute agence de voyage qui effectue une Réservation et conclut un Contrat au nom et pour le compte d'un Client.

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

Client(s) : les clients consommateurs au sens de l'article liminaire du Code de la consommation, c'est-à-dire, toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, ainsi que les clients non-professionnels, c'est-à-dire toute personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles, qui effectue une Réservation et/ou dont le nom et les coordonnées apparaissent sur le Contrat et/ou qui bénéficie de 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, qui sont présentées et validées par le Client (ou par l'Agence de Voyage, le cas échéant) au cours du processus de Réservation, relatives notamment aux caractéristiques essentielles de l'Etablissement et de l'hébergement réservé, au prix et au paiement de la Réservation, aux modalités de modification et/ou d'annulation de la Réservation, aux heures d'enregistrement et de départ, aux conditions 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, aux éventuelles Conditions Spéciales, ainsi qu'aux éventuelles demandes particulières formulées par le Client et acceptées par l'Etablissement. Les Conditions Particulières sont spécifiques à chaque 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 constitué par les Conditions Générales, les Conditions Particulières, et le cas échéant, les Conditions Spéciales.

Données Personnelles : toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement, 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.

Evènement Exceptionnel : 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.

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 aux Clients.

Réservation ou **Service** : réservation de chambre, de suite ou de tout autre type d'hébergement au sein d'un Etablissement, dont les caractéristiques essentielles sont notamment présentées sur le Site Web et, le cas échéant assortie 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. 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. OBJET DES CGV

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

Le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) déclare :

- (i) avoir la capacité juridique nécessaire pour conclure le Contrat et accomplir tous les actes juridiques prévus dans les Conditions Générales et les Conditions Particulières ;
- (ii) que les informations fournies lors de la Réservation sont exactes et complètes ;
- (iii) avoir lu et compris les présentes Conditions Générales et accepter (pour lui-même et au nom de chaque bénéficiaire de la Réservation) d'être lié par ces conditions ;
- (iv) qu'il/elle est âgé(e) de 18 ans ou plus et, en cas de commande de services soumis à des restrictions d'âge, déclare que lui-même/elle-même et tous les membres du groupe ont l'âge requis pour acheter ces services.

Le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) peut procéder à la Réservation pour le compte d'une ou plusieurs personne(s) jusqu'à concurrence d'un maximum de 7 chambres. Au-delà de ce nombre, des conditions spécifiques aux groupes s'appliquent. Le Client qui souhaite effectuer une réservation de 7 chambres ou plus est invité à contacter O.E. Management Company par courriel, aux coordonnées figurant sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site Web.

En cochant la case « J'accepte toutes les Conditions générales » lors de la réservation sur le Site Web, le Client accepte les Conditions Générales, les Conditions Particulières et les Conditions Spéciales (version en vigueur au moment de la réservation), comme partie intégrante du Contrat.

Pour les réservations faites par téléphone, email ou sur place auprès d'un Etablissement la signature du Contrat implique l'acceptation par le Client des Conditions Générales, des Conditions Particulières et des Conditions Spéciales (version en vigueur au moment de la réservation), comme partie intégrante du Contrat.

Il est conseillé aux Clients (ou à l'Agence de Voyage, le cas échéant) d'enregistrer et/ou d'imprimer les Conditions Générales et les Conditions Particulières lues et acceptées le jour de la Réservation, afin de pouvoir s'y référer ultérieurement.

O.E Management Company se réserve le droit de modifier (i) les informations figurant sur le Site Web et (ii) 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 prévalent.

3. PROCEDURE DE RESERVATION

Le Client ou l'Agence de Voyage procède à la Réservation en utilisant les services de réservation proposés par O.E. Management aux conditions ci-après. La Réservation peut se faire via le Site Web (ou les sites partenaires du groupe Accor), par téléphone, par email ou sur place auprès d'un Etablissement.

3.1 Réservation par téléphone, email ou auprès d'un Etablissement

Cette procédure de Réservation consiste en les étapes suivantes :

- a.** Prise de contact avec le Centre d'appel :
 - Soit par téléphone, pendant les jours et heures d'ouverture, en composant le numéro de téléphone du Centre d'appel figurant sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site Web.
 - Soit par courrier électronique, en adressant un email aux coordonnées sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site Web ;
 - Soit directement auprès d'un Etablissement en se rendant sur place.
- b.** Description de la Réservation souhaitée, à savoir notamment les dates, le nombre de chambres/suites, le nombre de participants, le standing des chambres/suites, le souhait de bénéficier d'un petit déjeuner, ou d'un enregistrement tardif, les Services Complémentaires optionnels.

- c.** Collecte par O.E Management Company des informations concernant le Client et émission des Conditions Particulières, incluant notamment le prix de la Réservation TTC, qu'O.E Management Company adresse par courriel au Client (ou à l'Agence de Voyage, le cas échéant) avec les Conditions Générales.

C'est à cette étape que les caractéristiques essentielles des Etablissements, des types d'hébergement proposés (chambres, suites, villas, bungalows, appartements etc), des dates de disponibilité, du prix, des options proposées et des conditions de paiement applicables (politiques de garantie, conditions d'annulation, heure d'enregistrement, conditions tarifaires pour les membres du programme de fidélité, etc.), ainsi que le montant de la taxe de séjour sont confirmés.

- d.** Finalisation de la Réservation par le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant), renseignement des informations de paiement et le cas échéant, paiement de la totalité du prix.

En finalisant la Réservation, le Client (et/ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) reconnaît (i) avoir pris connaissance des caractéristiques essentielles des Etablissements, des types d'hébergement proposés (chambres, suites, villas, bungalows, appartements etc.), 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.), (ii) avoir sollicité et obtenu tout autre information complémentaire pour effectuer sa Réservation en parfaite connaissance de cause et (iii) avoir accepté les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

- e.** Réception par le Client (ou l'Agence de Voyage) d'un courriel confirmant la Réservation et récapitulant le détail du prix, les Conditions Particulières acceptées, la date à laquelle a été effectuée la Réservation, les informations relatives au service après-vente et à l'accessibilité des Conditions Générales, ainsi que l'adresse de l'Etablissement auquel les réclamations peuvent être adressées.

Le courriel de confirmation de la Réservation envoyé par O.E Management Company matérialise (i) la conclusion du Contrat et (ii) le fait que les montants dus au titre de la Réservation sont exigibles.

3.2 Réservation sur le Site Web

La procédure de Réservation varie en fonction de la navigation et de la demande du Client ou de l'Agence de Voyage. Elle se compose des étapes suivantes :

- a. Sélection d'un Etablissement sur le Site Web ;
- b. Renseignement par le Client (ou l'Agence de Voyage) des critères suivants : dates de séjour, nombre de chambres, et nombre d'occupants par chambre ;
- c. Sélection de(s) chambre(s) et de la formule de réservation, au regard du descriptif du type d'hébergement proposé, du prix et des services associés à ce dernier (par exemple, petit-déjeuner, conditions d'annulation ou de modification) ;
- d. Affichage sur le Site Web d'un récapitulatif de la Réservation, avec :
 - ✓ Rappel des principales caractéristiques de la Réservation : date et durée du séjour, désignation de l'Etablissement, caractéristiques du type d'hébergement réservé, montant de la taxe de séjour, prix de la Réservation TTC ; et
 - ✓ Possibilité pour le Client de faire part de toute demande particulière qu'il souhaiterait porter à la connaissance de l'Etablissement.
- e. Finalisation par le Client (ou l'Agence de Voyage) de la Réservation en :
 - ✓ indiquant ses coordonnées et des détails de facturation ;
 - ✓ indiquant ses informations de paiement, qu'il s'agisse d'un paiement de la totalité du prix de la Réservation avant le séjour, ou d'une garantie de la Réservation ;
 - ✓ examinant les Conditions Particulières, notamment les conditions de paiement et d'annulation, et en confirmant la sélection du tarif pour la Réservation ;
 - ✓ examinant les Conditions Générales et les politiques de confidentialité avant de les accepter ;
 - ✓ payant la totalité du prix, le cas échéant.
- f. Réception par le Client (et/ou l'Agence de Voyage) d'un courriel confirmant la Réservation et résumant les services réservés, le ou les prix, les Conditions Particulières acceptées, la date à laquelle a été effectuée la Réservation, les informations relatives au service après-vente et à l'accessibilité des Conditions Générales, ainsi que l'adresse de l'Etablissement auquel les réclamations peuvent être adressées.

Le courriel de confirmation de la Réservation envoyé par O.E Management Company matérialise (i) la conclusion du Contrat, lequel est formé électroniquement entre les parties et (ii) le fait que les montants dus au titre de la Réservation sont exigibles.

4. SERVICES COMPLEMENTAIRES

Le Site permet également la réservation de Services Complémentaires, comme par exemple une bouteille de champagne à l'arrivée du Client ou le surclassement de la Réservation.

5. FORMALITES ADMINISTRATIVES - MINEURS

5.1 Formalités administratives

Il incombe au Client de s'informer des conditions de voyage, de séjour et de transit dans le pays de l'Etablissement, notamment auprès des autorités compétentes de ce pays, du pays de nationalité et/ou d'origine du Client.

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 présenter sa pièce d'identité et/ou de compléter ou 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, sans que l'Etablissement et/ou O.E Management Company ne soit redevable d'aucun remboursement ou dommages et intérêts à

son égard.

Si la Réservation est effectuée par l'intermédiaire d'une Agence de Voyage, celle-ci s'engage à informer le Client de l'existence de ces possibles formalités et/ou contrôles ainsi que des conséquences d'un refus par le Client de compléter ou de signer la fiche de police et/ou de présenter sa pièce d'identité.

5.2 Mineurs

Les personnes mineures ne peuvent voyager que sous la responsabilité d'un adulte accompagnateur. Le cas échéant, l'adulte accompagnateur doit être muni (i) d'une pièce d'identité personnelle et, s'il(s) n'est/ne sont pas la ou les personne(s) ayant l'autorité parentale sur le mineur, (ii) d'une autorisation écrite, signée et accompagnée de la pièce d'identité, de la ou des personne(s) ayant l'autorité parentale sur le mineur, conformément à toute loi applicable.

6. CONDITIONS D'ANNULATION, DE MODIFICATION ET DE CESSION

6.1 Annulation et modification par le Client

Les conditions d'annulation et de modification de la Réservation sont précisées dans les Conditions Particulières applicables à la Réservation et figurent notamment sur le Site Web.

Lorsque les Conditions Particulières le permettent, l'annulation ou la modification de la Réservation peut s'effectuer :

- en cliquant sur le lien dédié à cet effet, figurant dans la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique ;
- directement auprès de l'Etablissement, dont les coordonnées sont précisées sur la confirmation de la réservation envoyée par courrier électronique
- en contactant le Centre d'appel aux coordonnées figurant sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site Web.

Il est précisé que pour toute demande d'annulation d'une Réservation, le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) est invité à privilégier l'envoi d'un courrier électronique, à l'adresse figurant sur la page de l'Etablissement présente sur le Site Web.

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières, 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.

6.2 Cession/changement de nom

Le Contrat ne peut en aucun cas être cédé à un tiers, que ce soit à titre gratuit ou onéreux ou à titre commercial.

6.3 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.

7. PRIX ET PAIEMENT

7.1 Prix

Le prix de la Réservation est indiqué à l'étape 3.1. c. lorsque la Réservation intervient par téléphone, par courriel ou sur place auprès de l'Etablissement ou à l'étape 3.2.d. lorsque la Réservation intervient sur le Site Web.

Le prix de la Réservation dépend de plusieurs facteurs et notamment du type d'hébergement (chambres, suite ou autre type d'hébergement), du nombre d'hébergements et de de personnes, de la date retenue et des options choisies. Le Client comprend et accepte que certaines options et Services Complémentaires peuvent ne pas être inclus dans le prix de la Réservation et qu'il pourra alors lui être demandé de régler séparément/ultérieurement le prix de ces options et Services Complémentaires.

À la confirmation de la Réservation, le prix total est indiqué au Client (ou à l'Agence de Voyage, le cas échéant) 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), sur la base du taux de change du jour fourni par la société DEVISEA. Dans ce cas, cette mention n'est fournie qu'à titre indicatif et n'a aucune valeur contractuelle.

Les taux de change peuvent être consultés sur le site Internet suivant : https://commission.europa.eu/funding-tenders/procedures-guidelines-tenders/information-contractors-and-beneficiaries/exchange-rate-infoeuro_fr.

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, que ce taux soit revu à la hausse ou à la baisse. Toute modification, introduction ou suppression de taxes légales ou réglementaires (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.

7.2 Paiement

En finalisant la Réservation, le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) s'engage à en payer le prix. Tout paiement irrégulier, non effectif ou incomplet à l'échéance, ou frauduleux pour une raison imputable au Client (ou à l'Agence de Voyage, le cas échéant), entraîne l'annulation de la Réservation, sans préjudice de toute action qu'O.E Management Company pourrait engager à l'encontre du Client (et/ou de l'Agence de Voyage le cas échéant).

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 et de validité, par carte cadeaux (uniquement pour les Réservations par téléphone ou email).

En cas de paiement par virement bancaire, le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) doit veiller à indiquer son nom ainsi que ses dates de séjour (ou les dates de séjour du Client) sur l'ordre de virement et transmettre à l'Etablissement une copie de la confirmation de paiement émise par sa banque.

Dans le cas où (i) les montants requis ne sont pas versés dans les délais impartis ou (ii) si pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur, etc.), le paiement des sommes dues ne pouvait être encaissé, l'Etablissement se réserve le droit d'annuler la Réservation sans préavis. Le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) sera informé de cette annulation par email à l'adresse fournie lors de la Réservation.

Sur le Site Web, le Client (ou l'Agence de Voyage) fournit ses informations de paiement :

- afin de régler par anticipation le 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): 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 sur les plateformes de paiement énumérées ci-dessous.

O.E Management Company a choisi Adyen/Stripe/OGONE/Ingenico Payment Services (Prestataire de Services de

Paielement)/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 (ou l'Agence de Voyage) devra se rapprocher de sa banque, de l'Etablissement ou de toute autre entité compétente afin de confirmer la 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. Dans le cas où, au cours ou à l'issue de son séjour, le Client devait réaliser d'autres paiements auprès de l'Etablissement, l'Etablissement peut accepter d'autres moyens de paiement que la carte bancaire utilisée lors de la procédure de Réservation.

Dans le cas où, au cours ou à l'issue de son séjour, le Client devait réaliser d'autres paiements auprès de l'Etablissement, l'Etablissement peut accepter d'autres moyens de paiement que la carte bancaire utilisée lors de la procédure de Réservation.

7.3 Paiement du prix total de la Réservation par avance

Le montant débité en cas de paiement d'avance de la Réservation correspond au montant total indiqué lors de la confirmation de la Réservation dans les conditions prévues à l'article 7.1 (y compris toutes taxes applicables, à l'exception de la taxe de séjour pour les Etablissements ne permettant le paiement de la taxe de séjour par avance).

Une fois le prix total versé, le Client (ou l'Agence de Voyage) recevra un courrier électronique confirmant la Réservation.

Une facture électronique sera envoyée à l'adresse courriel communiquée par le Client (ou l'Agence de Voyage) lors de 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.

7.4 Garantie liée à la carte de crédit

Afin de garantir sa Réservation par carte de crédit, le Client (ou l'Agence de Voyage) doit saisir ses coordonnées de paiement lors de la procédure de Réservation. 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 (ou de l'Agence de Voyage) 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 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.

La carte de crédit du Client (ou de l'Agence de Voyage) pourra toutefois être débitée en cas d'annulation de la Réservation, selon les modalités figurant dans les Conditions Particulières, ou dans le cas où le Client ne se présenterait pas dans l'Etablissement, sans information d'annulation préalable de la Réservation. Dans ce dernier cas (« no show »), l'Etablissement débitera la carte bancaire du Client (ou de l'Agence de Voyage), à titre d'indemnité forfaitaire, du montant de la première nuit réservée. Les éventuelles nuits supplémentaires de la Réservation seront annulées sans frais, à moins qu'il n'en soit indiqué autrement dans les Conditions Particulières.

8. ENGAGEMENTS ET OBLIGATIONS DU CLIENT (OU DE L'AGENCE DE VOYAGE)

Le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) est 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 inexacts ou frauduleuses communiquées par le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant). En outre, le Client (ou l'Agence de Voyage le cas échéant) assume l'entière responsabilité de l'utilisation du 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 (ou l'Agence de Voyage) doit immédiatement signaler tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse électronique au Centre d'appel, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 13.

Le Client (ou l'Agence de Voyage) 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 (ou l'Agence de Voyage) 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 de manière raisonnable et soignée. 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 et au règlement intérieur en vigueur au sein de l'Etablissement. 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 conforme aux bonnes mœurs, à l'ordre public, à l'image et à la réputation de l'Etablissement, 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 à ne pas utiliser l'Etablissement, son image ou toute référence « ORIENT EXPRESS » à des fins promotionnelles, commerciales ou publicitaires et s'interdit ainsi d'exploiter ou de diffuser, sous quelque forme que ce soit, des images de l'Etablissement, qu'il s'agisse de son intérieur ou de son extérieur, sans l'accord préalable et écrit d'O.E. Management Company (cette interdiction couvrant notamment, mais sans s'y limiter, l'utilisation de photographies ou de vidéos de l'Etablissement sur les réseaux sociaux, sites internet, supports publicitaires, campagnes de communication, ou tout autre média destiné à promouvoir une activité, un service ou un événement),

Le Client s'engage également à ce que les ressources informatiques mises à disposition, le cas échéant, par l'Etablissement (notamment le réseau Wi-Fi) ne fassent l'objet d'aucune utilisation à des fins de reproduction, de diffusion, de mise à disposition ou de communication publique d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou associé (tels que des textes, images, photographies, œuvres musicales, œuvres audiovisuelles, logiciels et jeux vidéo) sans l'autorisation des détenteurs des droits concernés dès lors que l'autorisation de ces derniers est requise. Le Client est également tenu de respecter la politique de sécurité du fournisseur d'accès Internet 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.

En cas de manquement du Client aux règles ci-avant, le Client est responsable, non seulement des dommages (matériels ou non) de son propre fait, mais également de ceux du fait de ses invités, que les dommages soient causés à O.E. Management Company, à l'Etablissement, à l'Exploitant, à leur personnel, à d'autres clients, ou aux tiers ou aux biens.

À ce titre, le Client s'engage à garantir O.E. Management Company contre tous dommages et supporte à sa charge l'ensemble des frais et indemnités découlant de ces dommages et/ou du non-respect des règles mentionnées ci-dessus.

En cas de non-respect des engagements précédent par le Client, l'Etablissement pourra demander au Client de quitter l'Etablissement, sans qu'aucune indemnité ou remboursement des éventuels paiements déjà effectués ne puisse être sollicité par le Client, et sans préjudice des éventuels dommages-intérêts qui pourraient être demandés par l'Etablissement et/ou par O.E.

Management Company. O.E Management Company se réserve également le droit d'intervenir si nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du Client.

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.

9. RESPONSABILITÉ D'OE MANAGEMENT COMPANY ET DES EXPLOITANTS

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.

9.1 Responsabilité des Etablissements

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 (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) 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 dans l'email de confirmation de réservation.

Le Client (et l'Agence de Voyage, le cas échéant) 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 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.

9.2 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.

9.3 Présentation des Etablissements

La présentation des Etablissements figurant sur le Site Web a une valeur simplement indicative. O.E. Management Company s'efforce que les photographies, représentations graphiques et textes reproduits pour illustrer et décrire les Etablissements donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, néanmoins, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. O.E. Management Company ne pourra aucunement être tenue pour responsable d'un décalage entre la présentation des Etablissements telle qu'elle figure sur le Site Web et la réalité.

9.4 Responsabilité d'O.E Management Company

O.E Management Company s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, (i) à fournir un accès au Site Web et à tout autre service de réservation proposé conformément aux présentes Conditions Générales, (ii) à agir avec diligence et compétence, et (iii) à mettre, dans des limites raisonnables, tous les moyens en œuvre pour remédier à tout dysfonctionnement qui serait porté à sa connaissance.

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 ;
- la suspension momentanée du Site Web, même sans préavis, notamment pour des raisons techniques de maintenance ;
- le renvoi, au moyen de liens hypertextes, du Site Web vers des sites web édités et gérés par des tiers, pour le contenu du ou les services proposés par ces sites tiers. A cet égard, il est précisé que les éventuels sites tiers qui publieraient des offres relatives à des séjours dans des Etablissements 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.

En tout état de cause, la responsabilité d'O.E Management Company est exclue en cas de survenance d'un événement de force majeure et, dans les autres cas, est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant de sa faute prouvée dans l'exécution de ses obligations contractuelles découlant du Contrat. A cet égard, la responsabilité d'O.E Management Company ne saurait être engagée en cas de dommages, préjudices ou dépenses qui ne pouvaient être prévus au moment de la confirmation de la Réservation ou qui sont causés par des prestataires tiers. Par ailleurs, O.E Management Company ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs, notamment un manque à gagner, une interruption d'activité ou une atteinte à la réputation, même si la possibilité de ces dommages était connue ou aurait pu être anticipée.

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

10. 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 et le transport entre les deux hôtels restent à la charge de l'Etablissement.

11. 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.

12. SANCTIONS INTERNATIONALES

Le Client garantit qu'il n'est pas soumis à des sanctions internationales imposées par les États-Unis d'Amérique, l'Union européenne ou tout autre pays. O.E Management Company se réserve le droit d'apprécier, à sa seule discrétion, sur la base des informations reçues ou obtenues et de ses politiques internes, l'impact de ces sanctions sur les Réservations. En conséquence, OE Management Company pourra demander la modification dudit Contrat ou le cas échéant, le suspendre ou le résilier. Dans une telle situation, aucun remboursement ne sera accordé au Client et OE Management Company n'encourra aucune responsabilité envers le Client ou toute autre personne désignée au sein des Réservations.

13. CONTACT, SERVICE CLIENT ET RÉCLAMATIONS

Pour toute question relative à la bonne exécution d'une Réservation effectuée directement par le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) (par exemple demande d'informations complémentaires, modification ou annulation d'une réservation), le Client (ou l'Agence de Voyage, le cas échéant) 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 : aux coordonnées figurant sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site Web.

- Par courriel, aux coordonnées figurant sur la fiche de l'Etablissement présente sur le Site Web.
- 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. O.E Management Company ou un Etablissement s'efforcent de répondre dans un délai d'une (1) semaine à compter de la réception de la réclamation.

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

14. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

14.1 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.

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

14.3 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.

15. 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.

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

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.

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 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 à travers :

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

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

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