



# LE CHEMIN DE FER DU BOCQ

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

### Voyageurs individuels

Version 1 du 26-08-26



#### Article 1 – Identité du prestataire et champ d'application

Le Chemin de Fer du Bocq est une activité de l'ASBL **Patrimoine Ferroviaire et Tourisme – Toerisme en Spoorpatrimonium**, en abrégé « **PFT-TSP** ».

Siège social : Chaussée de Dinant 3A, 5530 Spontin, Belgique

N° d'entreprise / TVA : BE 0435.339.562

E-mail : [admin@pfttsp.be](mailto:admin@pfttsp.be)

Ci-après dénommée « **Le Prestataire** ».

Les présentes conditions générales s'appliquent à la vente de billets individuels et aux prestations touristiques organisées sous la marque « Chemin de Fer du Bocq ».

Des conditions particulières peuvent s'appliquer à certaines prestations, notamment aux trains spéciaux, trains-repas, événements particuliers et prestations destinées aux groupes. Lorsqu'elles ont été communiquées avant la réservation, ces conditions particulières complètent les présentes conditions générales et prévalent pour les dispositions propres à la prestation concernée.

#### Article 2 – Nature de la prestation

Le Chemin de Fer du Bocq est un chemin de fer à vocation touristique et patrimoniale utilisant notamment du matériel ferroviaire historique.

La prestation consiste principalement en un voyage touristique en train sur tout ou partie de la ligne exploitée et, lorsqu'ils sont expressément annoncés comme faisant partie de la prestation, en des activités complémentaires telles que visites, commentaires, animations ou autres prestations.

L'exploitation d'un chemin de fer touristique et l'utilisation de matériel historique présentent des contraintes techniques et opérationnelles particulières. Des incidents techniques ou des circonstances extérieures peuvent exceptionnellement entraîner un retard ou une adaptation de la prestation.

La sécurité des voyageurs, des bénévoles et des circulations ferroviaires prime en toutes circonstances sur le respect des horaires et du programme annoncé.

#### Article 3 – Réservation et conclusion du contrat

Les caractéristiques essentielles de la prestation, la date, les horaires prévus, le parcours prévu et le prix sont communiqués au voyageur avant la conclusion de la commande.

La commande devient définitive après validation du paiement et émission ou confirmation du billet.

Le voyageur est responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de sa réservation, notamment de son adresse électronique.

Les présentes conditions générales sont mises à la disposition du voyageur avant la validation de la commande. La validation de la commande implique leur acceptation.

Le billet doit pouvoir être présenté lors du contrôle, sous forme électronique ou imprimée.

Toute falsification, duplication frauduleuse ou utilisation abusive d'un billet peut entraîner le refus d'accès à la prestation, sans préjudice d'éventuelles poursuites.

#### Article 4 – Prix et paiement

Les prix applicables sont ceux affichés au moment de la commande.

Le prix total à payer est communiqué avant la validation définitive de la commande.

Sauf indication contraire, le paiement intégral est exigé lors de la réservation.

Lorsqu'un tarif réduit est soumis à une condition particulière, le Prestataire peut demander la présentation d'un justificatif lors du contrôle.

#### Article 5 – Absence de droit de rétractation

Les billets du Chemin de Fer du Bocq sont vendus pour une circulation, une activité ou une prestation prévue à une date ou pendant une période déterminée.

Conformément à l'article VI.53, 12° du Code de droit économique, le droit de rétractation de quatorze jours applicable à certains contrats conclus à distance ne s'applique notamment pas aux prestations de transport et aux services liés à des activités de loisirs lorsque le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.



## LE CHEMIN DE FER DU BOCQ

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

#### Voyageurs individuels

Version 1 du 26-08-26



L'achat d'un billet pour une circulation à date déterminée est donc ferme dès la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions des présentes conditions relatives aux modifications et annulations par le Prestataire et des dispositions légales impératives applicables.

#### **Article 6 – Annulation ou modification demandée par le voyageur**

Sauf condition particulière plus favorable annoncée lors de la réservation, un billet pour une circulation à date déterminée n'est ni remboursable ni échangeable lorsque le voyageur décide de ne pas participer à la prestation.

Le fait de manquer le départ en raison d'une arrivée tardive du voyageur ne donne pas droit au remboursement du billet.

Dans la mesure des possibilités opérationnelles et des places disponibles, le Prestataire peut autoriser le voyageur à emprunter une autre circulation. Cette possibilité constitue une facilité commerciale et non un droit.

#### **Article 7 – Horaires et retards**

Les horaires sont établis avec le plus grand soin et le Prestataire met raisonnablement tout en œuvre pour les respecter.

En raison des caractéristiques particulières de l'exploitation ferroviaire et de l'utilisation de matériel historique, des retards peuvent néanmoins survenir.

Ils peuvent notamment résulter :

- d'un incident ou d'une défaillance technique ;
- d'une intervention nécessaire sur le matériel roulant ou l'infrastructure ;
- d'un obstacle présent sur la voie ;
- des conditions météorologiques ;
- d'impératifs de sécurité ferroviaire ;
- d'une intervention des services de secours ;
- d'une décision d'une autorité ou d'un gestionnaire d'infrastructure ;
- ou de toute autre circonstance opérationnelle affectant la circulation.

Le Prestataire met raisonnablement tout en œuvre pour limiter les conséquences de ces incidents et poursuivre la prestation lorsque cela peut être fait en toute sécurité.

Un retard n'entraîne pas automatiquement un droit au remboursement ou à une indemnisation.

Cette disposition ne porte pas atteinte aux droits impératifs éventuellement reconnus au voyageur par la législation applicable.

#### **Article 8 – Modification de la prestation**

Des circonstances techniques, opérationnelles ou de sécurité peuvent imposer une adaptation de la prestation après sa programmation.

Lorsque cela est objectivement justifié, le Prestataire peut notamment être amené à modifier :

- l'horaire ;
- le parcours ;
- un ou plusieurs points d'arrêt ;
- la durée du voyage ;
- la composition du train ;
- le véhicule ou la locomotive utilisé ;
- le mode de traction ;
- l'ordre ou le sens des circulations ;
- une activité, visite, commentaire ou animation accessoire.

Ces modifications ne sont décidées que lorsqu'elles sont justifiées par les nécessités de l'exploitation, la disponibilité du matériel, l'état de l'infrastructure, des circonstances extérieures ou des impératifs de sécurité.

Le Prestataire met raisonnablement tout en œuvre pour maintenir une prestation aussi proche que possible de celle initialement annoncée.

Une adaptation limitée de l'horaire, du parcours ou du programme, objectivement justifiée par les nécessités de l'exploitation, ne constitue pas automatiquement une annulation de la prestation et ne donne pas automatiquement droit à un remboursement.

Lorsque la modification affecte de manière substantielle les caractéristiques essentielles de la prestation achetée, le Prestataire proposera une solution appropriée tenant compte de l'importance de la modification et de la partie de la prestation éventuellement déjà exécutée. Cette solution pourra notamment prendre la forme d'un remboursement total ou partiel, d'un report ou d'un bon à valoir.

#### **Article 9 – Matériel ferroviaire historique**

Les locomotives, autorails, voitures ou autres véhicules annoncés dans les programmes, horaires, publications, photographies ou supports promotionnels correspondent aux prévisions d'exploitation au moment de leur publication.

Leur utilisation effective reste soumise à leur disponibilité et à leur aptitude technique le jour de la circulation.



## LE CHEMIN DE FER DU BOCQ

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

#### Voyageurs individuels

Version 1 du 26-08-26



Pour des raisons techniques, opérationnelles ou de sécurité, le Prestataire peut remplacer le matériel annoncé par un autre matériel apte à assurer la circulation.

Le remplacement d'un matériel roulant ou d'un mode de traction ne constitue pas, à lui seul, une modification substantielle de la prestation, sauf lorsque l'utilisation d'un matériel déterminé a été expressément présentée lors de la vente comme une caractéristique essentielle de celle-ci.

Le matériel historique peut présenter des caractéristiques de confort, d'accessibilité, de chauffage, de ventilation, d'isolation acoustique ou d'aménagement différentes de celles d'un train moderne.

Ces particularités sont inhérentes au caractère patrimonial de l'expérience proposée.

#### Article 10 – Annulation par le Prestataire

Lorsque le Prestataire annule entièrement une circulation avant son départ et qu'aucune prestation de remplacement raisonnablement équivalente n'est proposée et acceptée, le prix du billet correspondant à la prestation annulée est remboursé.

Le remboursement est effectué, dans la mesure du possible, au moyen du mode de paiement utilisé lors de l'achat.

Lorsque seule une partie distincte et identifiable d'une prestation comprenant plusieurs éléments est annulée, le Prestataire peut proposer un remboursement proportionnel correspondant à la partie non exécutée.

Ces dispositions sont sans préjudice des droits impératifs éventuellement reconnus au voyageur par la législation applicable.

#### Article 11 – Circonstances exceptionnelles

Un événement extérieur ou une circonstance exceptionnelle peut rendre nécessaire la modification, l'interruption ou l'annulation d'une circulation.

Il peut notamment s'agir, selon les circonstances :

- de conditions météorologiques exceptionnelles ;
- d'une chute d'arbre ou d'un obstacle sur la voie ;
- d'un accident ou incident extérieur ;
- d'un incendie ou d'un risque d'incendie ;
- d'une catastrophe naturelle ;
- d'une décision d'une autorité compétente ;
- d'une indisponibilité imposée de l'infrastructure ;
- d'une intervention des services de secours.

Dans de telles circonstances, le Prestataire prend prioritairement les mesures nécessaires à la sécurité des voyageurs et à la protection des personnes et des biens.

Une panne ou une défaillance technique du matériel du Prestataire n'est pas automatiquement assimilée à un cas de force majeure.

Les conséquences de ces circonstances sur l'exécution de la prestation sont appréciées en fonction de la situation concrète et des dispositions légales applicables.

#### Article 12 – Information des voyageurs en cas de perturbation

Lorsqu'une perturbation significative survient, le Prestataire met raisonnablement tout en œuvre pour informer les voyageurs dans les meilleurs délais, compte tenu des informations dont il dispose et des moyens disponibles.

Cette information peut notamment être communiquée oralement par les bénévoles présents, par affichage, par courrier électronique, sur le site internet ou via les réseaux sociaux du Chemin de Fer du Bocq.

La situation ferroviaire pouvant évoluer rapidement, les informations communiquées peuvent être adaptées lorsque de nouveaux éléments deviennent disponibles.

#### Article 13 – Sécurité et comportement des voyageurs

Toute personne présente dans un train, une gare, un atelier ou sur le domaine ferroviaire utilisé par le Chemin de Fer du Bocq doit respecter les instructions données par les personnes chargées de l'exploitation, de la sécurité ou de l'accompagnement des voyageurs ainsi que, le cas échéant, par les services de secours ou les agents du gestionnaire de l'infrastructure.

Il est notamment interdit :

- de circuler ou de traverser les voies en dehors des endroits autorisés ;
- de monter dans un train ou d'en descendre lorsqu'il est en mouvement ;
- de descendre du train en dehors d'un endroit autorisé, sauf instruction du personnel habilité ;
- de manipuler sans nécessité un dispositif de sécurité ;
- de pénétrer dans une zone interdite au public ;
- d'adopter un comportement mettant en danger les personnes, le matériel ou l'exploitation ;
- de dégrader le matériel roulant, les installations ou les infrastructures.

Certains véhicules historiques peuvent disposer de dispositifs de portes ou de fenêtres correspondant aux normes techniques de leur époque. Les voyageurs doivent dès lors respecter strictement les consignes données par le personnel d'accompagnement.



## LE CHEMIN DE FER DU BOCQ

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT

#### Voyageurs individuels

Version 1 du 26-08-26



Le Prestataire peut refuser l'accès ou demander de quitter les lieux à toute personne dont le comportement compromet la sécurité, perturbe gravement la prestation ou porte atteinte aux autres voyageurs ou aux bénévoles.

#### Article 14 – Enfants

Les enfants restent sous la responsabilité de leurs parents, représentants légaux ou accompagnateurs pendant leur présence dans les installations et à bord des trains.

Les accompagnateurs doivent veiller au respect par les enfants des consignes de sécurité.

#### Article 15 – Personnes à mobilité réduite et accessibilité

Le caractère historique de certains véhicules et de certaines infrastructures peut entraîner des contraintes d'accessibilité.

Le Prestataire communique, dans la mesure du possible, les informations disponibles sur l'accessibilité du matériel prévu.

Les personnes nécessitant une assistance particulière sont invitées à prendre contact avec le Chemin de Fer du Bocq avant leur voyage afin de préparer au mieux leur accueil et de vérifier les possibilités correspondant à la circulation envisagée.

Le Prestataire met en œuvre les mesures raisonnablement possibles compte tenu des caractéristiques techniques du matériel et des infrastructures, sans préjudice des dispositions légales impératives applicables.

#### Article 16 – Bagages, poussettes, vélos et objets personnels

Les voyageurs restent responsables de leurs effets personnels.

Les bagages et objets transportés ne peuvent obstruer les passages, portes ou équipements de sécurité ni présenter un danger pour les autres voyageurs.

L'acceptation des vélos, poussettes et objets volumineux dépend de la place disponible et des caractéristiques du matériel utilisé, sauf disposition particulière annoncée pour la circulation concernée.

Le Prestataire peut refuser tout objet présentant un risque pour la sécurité des personnes, du matériel ou de l'exploitation.

#### Article 17 – Animaux

Les conditions d'admission des animaux sont communiquées sur le site internet ou lors de la réservation.

Le propriétaire ou accompagnateur reste responsable de l'animal et doit veiller à ce qu'il ne compromette ni la sécurité ni le confort des autres voyageurs.

Les dispositions applicables aux chiens d'assistance restent d'application.

#### Article 18 – Responsabilité

Le Prestataire répond de l'exécution de ses obligations conformément au droit applicable.

Aucune disposition des présentes conditions n'a pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée.

Le voyageur est responsable des dommages qu'il cause par sa faute au matériel, aux installations ou à des tiers.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des objets personnels du voyageur lorsqu'aucune faute qui lui est imputable n'est établie.

#### Article 19 – Réclamations

Toute remarque ou réclamation relative à une prestation peut être adressée au Prestataire.

Afin de permettre son traitement efficace, le voyageur est invité à préciser :

- ses nom et coordonnées ;
- la date du voyage ;
- le numéro de commande ou de billet, s'il est disponible ;
- la circulation concernée ;
- la nature et les circonstances de la réclamation.

Les réclamations peuvent être adressées :

- par courrier électronique : [info@cfbocq.be](mailto:info@cfbocq.be)
- ou par courrier :  
PFT-TSP ASBL  
Chaussée de Dinant 3A  
5530 Spontin - Belgique

Le Prestataire s'efforce de répondre aux réclamations dans un délai raisonnable.



**LE CHEMIN DE FER DU BOCQ**  
**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT**  
**Voyageurs individuels**

Version 1 du 26-08-26



#### **Article 20 – Règlement amiable des litiges**

En cas de différend, le voyageur est invité à prendre d'abord contact avec le Prestataire afin de rechercher une solution amiable. Lorsqu'il agit en qualité de consommateur et que les conditions légales sont réunies, il peut également s'adresser au :

Service de Médiation pour le Consommateur  
Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 1  
1000 Bruxelles  
Belgique

Le recours à un mécanisme de règlement amiable ne prive pas le consommateur du droit de saisir les juridictions compétentes.

#### **Article 21 – Protection des données personnelles**

Les données personnelles communiquées lors d'une réservation sont traitées notamment afin de gérer les commandes, paiements, billets, communications relatives au voyage et demandes adressées au Prestataire.

Elles sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les informations détaillées concernant notamment les finalités des traitements, leurs bases juridiques, les durées de conservation, les destinataires et les droits des personnes concernées figurent dans la politique de confidentialité du PFT-TSP.

Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à : [admin@pfttsp.be](mailto:admin@pfttsp.be).

#### **Article 22 – Conditions particulières et groupes**

Certaines activités peuvent faire l'objet de conditions particulières communiquées avant la réservation.

Les trains spéciaux et prestations organisés pour des groupes font notamment l'objet de conditions distinctes.

En cas de contradiction, les conditions particulières prévalent uniquement pour les dispositions propres à la prestation concernée.

#### **Article 23 – Droit applicable**

Les présentes conditions sont soumises au droit belge.

Elles ne portent atteinte à aucun droit impératif reconnu au consommateur par la législation applicable.

Si une disposition des présentes conditions devait être déclarée nulle, abusive ou inapplicable, cette situation n'affecte pas la validité des autres dispositions dans la mesure où le contrat peut subsister sans la disposition concernée.

#### **Article 24 – Entrée en vigueur**

Les présentes conditions sont applicables aux billets achetés à partir du 30-08-26.

La version applicable est celle portée à la connaissance du voyageur au moment de la conclusion du contrat.