



LE CHEMIN DE FER DU BOCQ

CONDITIONS PARTICULIÈRES

BOCQ GOURMAND ET TRAINS-REPAS

Version 1 du 25-08-26



Article 1 – Champ d'application et articulation avec les autres conditions

Le Chemin de Fer du Bocq est une activité de l'ASBL **Patrimoine Ferroviaire et Tourisme – Toerisme en Spoorpatrimonium**, en abrégé « **PFT-TSP** », dont le siège social est établi Chaussée de Dinant 3A, 5530 Spontin, Belgique, n° d'entreprise / TVA BE 0435.339.562, ci-après dénommée « **le Prestataire** ».

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux prestations de restauration à bord organisées sous la marque « Bocq Gourmand » ainsi qu'aux autres trains-repas ou prestations similaires organisés par le Chemin de Fer du Bocq.

Pour une réservation individuelle, elles complètent les Conditions générales de vente et de transport « Voyageurs individuels ». Pour une prestation commandée par un groupe, elles complètent les Conditions particulières « Groupes et trains spéciaux » ainsi que le contrat ou l'offre accepté.

En cas de contradiction, le contrat ou l'offre précise les caractéristiques propres à la prestation et prévaut pour ces seules caractéristiques ; les présentes conditions prévalent ensuite pour les aspects propres à la restauration.

Article 2 – Nature de la prestation

Le Bocq Gourmand associe une expérience ferroviaire touristique à une prestation de restauration. Le contenu précis de la formule, le menu ou type de menu, les boissons incluses, les horaires, le parcours et les éventuelles activités complémentaires sont ceux annoncés lors de la réservation ou précisés dans le contrat.

La prestation est exécutée dans du matériel ferroviaire historique ou spécialement aménagé. Les contraintes propres à l'exploitation ferroviaire peuvent influencer le rythme du service, les horaires ou le déroulement du repas.

Article 3 – Prix, boissons et paiement

Les prix sont présentés par personne, TVA et service compris, sauf indication contraire expresse.

Les boissons comprises dans la formule sont celles annoncées dans l'offre ou le contrat. Les boissons et consommations non comprises dans les forfaits sont facturées aux tarifs en vigueur. Pour les groupes, elles peuvent, selon ce qui est convenu, être payées individuellement par les participants ou facturées au Client.

Pour une prestation commandée par un groupe, un acompte de 25 % du montant total estimé est demandé à l'établissement du contrat. Le solde doit être versé au plus tard cinq jours calendrier avant la date de la prestation, sauf disposition contraire expressément prévue au contrat.

Pour les réservations individuelles, le prix total est dû selon les modalités annoncées lors de la réservation.

Article 4 – Groupes, capacité et effectif définitif

Pour les prestations commandées par un groupe, le nombre de participants est, sauf disposition particulière convenue dans le contrat, de minimum 30 et maximum 42 personnes.

Dans certaines configurations et sous réserve de la disponibilité du matériel approprié, une capacité maximale de 78 personnes peut être proposée. Les conditions d'accueil des participants supplémentaires, notamment lorsqu'une voiture complémentaire est utilisée, sont précisées dans le contrat.

Le nombre définitif de participants doit être communiqué au PFT-TSP au plus tard sept jours calendrier avant la prestation, sauf autre délai expressément prévu dans le contrat. Le nombre communiqué à cette échéance constitue le nombre minimum facturable. Toute augmentation ultérieure reste soumise aux possibilités du traiteur, du matériel disponible et à l'accord du PFT-TSP.

Article 5 – Formule, menu et adaptations

La formule choisie et le menu sont, en principe, identiques pour l'ensemble du groupe.

Pour des raisons d'approvisionnement, de disponibilité d'un produit ou de contraintes du traiteur, un plat ou un accompagnement peut être remplacé par une préparation de nature et de niveau comparables, sans que cette adaptation limitée constitue à elle seule une modification substantielle.

Les demandes de menu végétarien, d'adaptation alimentaire ou autres besoins particuliers doivent être communiquées au plus tard dans le délai indiqué lors de la réservation ou, à défaut, au moins sept jours calendrier avant la prestation. Leur acceptation dépend des possibilités du traiteur et doit être confirmée par le Prestataire.

Article 6 – Allergies et intolérances alimentaires

Toute allergie ou intolérance alimentaire doit être signalée clairement lors de la réservation ou, si elle est connue ultérieurement, dès que possible et avant la date limite communiquée pour les adaptations de menu. Le Client ou le voyageur doit identifier avec suffisamment de précision les aliments ou substances concernés.

Le Prestataire transmet l'information au traiteur et met raisonnablement tout en œuvre pour qu'une solution adaptée puisse être proposée. Selon la nature de la demande, un plat ou repas spécifique peut être préparé.



LE CHEMIN DE FER DU BOCQ

CONDITIONS PARTICULIÈRES

BOCQ GOURMAND ET TRAINS-REPAS

Version 1 du 25-08-26



Toutefois, lorsque les allergènes concernés sont présents ou manipulés dans la cuisine ou l'environnement de préparation, ni le Prestataire ni le traiteur ne peuvent garantir une absence absolue de traces résultant d'une contamination croisée, sauf confirmation écrite contraire donnée pour la prestation concernée.

Lorsque l'absence totale de traces est indispensable compte tenu de la gravité de l'allergie, la personne concernée est invitée à vérifier avant la prestation si les conditions de préparation proposées lui conviennent. Si une adaptation ne peut raisonnablement être assurée, le Prestataire en informe le Client afin de rechercher une solution appropriée.

Ces dispositions ne limitent pas les obligations légales du Prestataire ou du traiteur en matière d'information sur les allergènes et de sécurité alimentaire.

Article 7 – Placement à bord du train-restaurant

En raison de la configuration de la voiture-restaurant, composée principalement de tables de deux et de quatre places, le placement est organisé par le PFT-TSP en fonction du nombre de participants, des réservations enregistrées et des contraintes de service et de sécurité.

Les réservations par nombre pair de participants facilitent le placement à bord. Les réservations pour un nombre impair restent toutefois possibles dans la limite des places disponibles.

Lorsque l'occupation du train-restaurant le nécessite, deux réservations distinctes peuvent être placées à une même table de quatre personnes. Des participants appartenant à des réservations différentes peuvent également partager une même table, notamment lorsque certaines réservations portent sur un nombre impair de personnes.

Sauf lorsqu'une formule ou une option particulière le prévoit expressément, la réservation porte sur un nombre de places et non sur l'usage exclusif d'une table. Le PFT-TSP met raisonnablement tout en œuvre pour placer ensemble les personnes d'une même réservation lorsque la configuration le permet.

Article 8 – Horaires, parcours et mise à disposition complémentaire

Les horaires et le parcours sont établis en fonction des souhaits du Client et des possibilités d'exploitation du Chemin de Fer du Bocq. En saison touristique, les heures de départ et de retour peuvent être adaptées en fonction des circulations « grand public ». Une mise à disposition du train ou de certaines installations avant ou après la prestation peut être proposée, sous réserve de disponibilité et moyennant le tarif précisé dans le contrat.

Les participants doivent se présenter au lieu et à l'heure indiqués. Un retard individuel ne peut entraîner le retard du train ou du service et ne donne pas automatiquement droit au remboursement des services manqués. Pour un groupe, un retard important peut conduire à adapter le programme ou, lorsque l'exécution n'est plus raisonnablement possible, à appliquer les règles relatives à l'annulation tardive.

Article 9 – Modification du programme, du matériel ou de la circulation

Les contraintes techniques, opérationnelles, météorologiques ou de sécurité peuvent imposer une modification de l'horaire, du parcours, du matériel roulant, du mode de traction ou de l'ordre des activités.

Le Prestataire met raisonnablement tout en œuvre pour maintenir la prestation de restauration et l'expérience annoncée. Le remplacement d'une locomotive, d'un autorail ou d'une voiture ne constitue pas, à lui seul, une modification substantielle, sauf si le matériel concerné a été expressément vendu comme une caractéristique essentielle de la prestation.

Lorsque la partie ferroviaire ne peut être assurée mais que la restauration peut raisonnablement être maintenue sous une forme adaptée, le Prestataire peut proposer cette solution. Si la modification affecte substantiellement les caractéristiques essentielles achetées, une solution appropriée est proposée conformément aux conditions applicables.

Article 10 – Annulation par le Client

Pour les billets individuels, les règles d'annulation et de remboursement prévues dans les Conditions générales « Voyageurs individuels » s'appliquent.

Pour les prestations commandées par un groupe, sauf disposition contraire expressément prévue dans le contrat :

- annulation au moins 20 jours calendrier avant la prestation : remboursement des sommes versées, sous réserve des éventuels frais ou avances non récupérables préalablement signalés au Client ;
- annulation entre 20 et 7 jours calendrier avant la prestation : l'acompte et les avances engagées auprès de partenaires et devenues non récupérables restent dus et ne sont pas remboursés ;
- annulation moins de 7 jours calendrier avant la prestation : le montant total prévu de la prestation est dû et n'est pas remboursable.

En cas d'annulation totale par le Prestataire et en l'absence de prestation de remplacement raisonnablement équivalente proposée et acceptée, les montants correspondant à la prestation annulée sont remboursés conformément aux conditions applicables.



LE CHEMIN DE FER DU BOCQ
CONDITIONS PARTICULIÈRES
BOCQ GOURMAND ET TRAINS-REPAS

Version 1 du 25-08-26



Article 11 – Service des boissons et consommation responsable

Le Prestataire peut refuser de servir des boissons alcoolisées lorsque la loi l'impose ou lorsque l'état ou le comportement d'une personne est susceptible de compromettre la sécurité, le bon déroulement de la prestation ou le confort des autres participants.

Article 12 – Sécurité à bord

Les règles générales de sécurité du Chemin de Fer du Bocq restent pleinement applicables pendant le repas. Les consignes du personnel d'accompagnement doivent être respectées à tout moment.

Les déplacements dans le train, notamment lorsque celui-ci est en mouvement, doivent être effectués avec prudence. Il est interdit de descendre du train en mouvement ou en dehors d'un lieu autorisé, sauf instruction du personnel habilité ou des services de secours.

Article 13 – Responsabilité, réclamations et droit applicable

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.

Toute réclamation peut être adressée à info@cfbocq.be ou groupees@cfbocq.be selon le type de réservation, ou par courrier au PFT-TSP ASBL, Chaussée de Dinant 3A, 5530 Spontin.

Les présentes conditions sont soumises au droit belge et ne portent atteinte à aucun droit impératif reconnu au consommateur.

Article 14 – Entrée en vigueur

La présente version est applicable aux réservations effectuées à partir du 31-08-26. La version applicable est celle mise à disposition du Client ou du voyageur au moment de la conclusion du contrat.