



LE CHEMIN DE FER DU BOCQ

CONDITIONS PARTICULIÈRES

GROUPES ET TRAINS SPÉCIAUX

Version 10 du 25/08/2026



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** », 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 commandées pour un groupe, notamment aux voyages réservés, trains spéciaux, visites, animations et prestations complémentaires convenues par contrat, offre ou confirmation écrite. Le « Client » est la personne physique ou morale qui conclut le contrat avec le Prestataire et qui agit, le cas échéant, pour le compte des participants au groupe. Il lui appartient de communiquer aux participants les informations utiles relatives à la prestation et aux règles de sécurité.

Les dispositions du contrat ou de l'offre acceptée précisent les caractéristiques propres à la prestation et prévalent, en cas de contradiction, pour ces caractéristiques particulières. Les règles de sécurité et de transport applicables aux voyageurs restent d'application pour tous les participants.

Article 2 – Nature de la prestation

La prestation comprend les services expressément convenus entre les parties. Elle peut notamment comporter un trajet en train touristique sur tout ou partie de la ligne exploitée, l'utilisation de matériel ferroviaire historique, des commentaires, visites, animations, repas ou autres services complémentaires.

L'exploitation d'un chemin de fer touristique et l'utilisation de matériel historique présentent des contraintes techniques et opérationnelles particulières. La sécurité des voyageurs, des bénévoles, du personnel et des circulations ferroviaires prime en toutes circonstances sur le respect des horaires ou du programme annoncé.

Article 3 – Formation et modification du contrat

Toute demande initiale est non engageante et a pour objet de définir la prestation souhaitée. Le contrat est formé par l'acceptation écrite de l'offre, du contrat ou de la confirmation de réservation et, lorsqu'il est demandé, par le paiement de l'acompte.

Toute modification demandée par le Client après la conclusion du contrat est soumise à l'accord du Prestataire et aux possibilités opérationnelles. Lorsqu'elle entraîne un coût supplémentaire ou une modification du prix, celui-ci est communiqué au Client avant confirmation.

Article 4 – Prix, acompte et paiement

Les prix et modalités de paiement sont ceux indiqués dans le contrat ou l'offre. Sauf disposition contraire, un acompte de 150,00 € TVA comprise, est demandé à la réservation.

Sauf disposition contraire dans le contrat, le solde est payable au plus tard cinq jours calendrier avant la prestation, par virement bancaire.

Lorsque le prix dépend du nombre de participants, le contrat peut prévoir une facturation minimale. Le Client communique le nombre définitif de participants dans le délai fixé dans le contrat. Sauf accord contraire, ce nombre sert de base minimale à la facturation finale lorsqu'il entraîne des engagements ou frais déjà exposés par le Prestataire ou ses partenaires.

Article 5 – Annulation par le Client

Sauf conditions particulières plus favorables prévues dans le contrat :

- annulation communiquée plus de 20 jours calendrier avant la prestation : les sommes versées sont remboursées, déduction faite des frais ou avances non récupérables expressément engagés à la demande du Client ;
- annulation entre 20 et 7 jours calendrier avant la prestation : l'acompte et les avances ou frais non récupérables engagés auprès de partenaires restent dus et ne sont pas remboursés ;
- annulation moins de 7 jours calendrier avant la prestation ou absence du groupe : le montant total prévu au contrat est dû, sauf accord écrit contraire.

Toute demande d'annulation doit être communiquée par écrit. La date de réception de cette communication fait foi.

Article 6 – Horaires, retard du groupe et déroulement

La prestation est organisée pour le jour, l'heure et le lieu convenus. Le Client veille à ce que le groupe soit présent suffisamment tôt pour permettre l'embarquement et le départ dans de bonnes conditions.

En cas de retard du groupe, le Prestataire peut adapter la durée, le parcours, le programme ou l'ordre des activités afin de tenir compte des contraintes d'exploitation. Un retard de plus de 45 minutes peut, lorsque la prestation ne peut raisonnablement plus être exécutée, être assimilée à une annulation tardive par le Client.

Les temps d'attente ou heures supplémentaires demandés par le Client peuvent être facturés selon les tarifs convenus au contrat.



LE CHEMIN DE FER DU BOCQ CONDITIONS PARTICULIÈRES GROUPES ET TRAINS SPÉCIAUX

Version 10 du 25/08/2026



Article 7 – Modification de la prestation par le Prestataire

Des circonstances techniques, opérationnelles, météorologiques ou de sécurité peuvent imposer une adaptation de la prestation. Lorsqu'elle est objectivement justifiée, le Prestataire peut notamment modifier l'horaire, le parcours, les points d'arrêt, la durée, la composition du train, le véhicule ou la locomotive utilisés, le mode de traction ou une activité accessoire.

Le Prestataire met raisonnablement tout en œuvre pour maintenir une prestation aussi proche que possible de celle initialement convenue. Une adaptation limitée et objectivement justifiée ne constitue pas automatiquement une annulation.

Lorsque la modification affecte de manière substantielle une caractéristique expressément convenue comme essentielle, le Prestataire proposera une solution appropriée, pouvant notamment consister en un report, une prestation de remplacement ou un remboursement total ou partiel selon la partie non exécutée.

Article 8 – Matériel ferroviaire historique

Le matériel roulant annoncé correspond aux prévisions au moment de la conclusion du contrat. Son utilisation reste soumise à sa disponibilité et à son aptitude technique le jour de la prestation.

Pour des raisons techniques, opérationnelles ou de sécurité, le Prestataire peut remplacer le matériel annoncé par un autre matériel apte à assurer la prestation. Ce remplacement ne constitue pas, à lui seul, une modification substantielle sauf si l'utilisation d'un matériel déterminé a été expressément convenue comme une caractéristique essentielle.

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.

Article 9 – Circonstances exceptionnelles et annulation par le Prestataire

Un événement extérieur ou une circonstance exceptionnelle peut rendre nécessaire la modification, l'interruption ou l'annulation de la prestation, notamment en cas de conditions météorologiques exceptionnelles, obstacle sur la voie, incendie ou risque d'incendie, accident extérieur, décision d'une autorité, indisponibilité imposée de l'infrastructure ou intervention des services de secours.

Une panne ou défaillance technique du matériel du Prestataire n'est pas automatiquement assimilée à un cas de force majeure. Ses conséquences sont appréciées au regard de la situation concrète et des obligations légales applicables.

Si le Prestataire annule entièrement la prestation avant son exécution et qu'aucune prestation de remplacement raisonnablement équivalente n'est proposée et acceptée, les montants correspondant à la prestation annulée sont remboursés. Si seule une partie distincte de la prestation ne peut être exécutée, une solution proportionnée est proposée.

Article 10 – Sécurité et comportement des participants

Toute personne présente dans un train, une gare, un atelier ou sur le domaine ferroviaire doit respecter les instructions des personnes chargées de l'exploitation, de la sécurité ou de l'accompagnement ainsi que, le cas échéant, celles des services de secours ou du gestionnaire d'infrastructure.

Il est notamment interdit de circuler ou traverser les voies hors des endroits autorisés, de monter ou descendre d'un train en mouvement, de pénétrer dans une zone interdite au public, de manipuler un dispositif de sécurité sans nécessité ou d'adopter un comportement compromettant la sécurité.

Le Client veille à ce que ces consignes soient portées à la connaissance des participants. Les enfants restent sous la responsabilité de leurs parents, représentants légaux ou accompagnateurs.

Article 11 – Accessibilité, bagages et besoins particuliers

Le caractère historique de certains véhicules et infrastructures peut entraîner des contraintes d'accessibilité. Le Client est invité à signaler suffisamment à l'avance les besoins particuliers des participants afin de permettre au Prestataire de vérifier les possibilités d'accueil.

Les bagages et objets transportés ne peuvent obstruer les passages, portes ou équipements de sécurité ni présenter un danger pour les personnes, le matériel ou l'exploitation.

Article 12 – Responsabilité et dommages

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 limiter une responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée.

Le Client et les participants sont responsables des dommages qu'ils causent par leur faute au matériel roulant, aux installations, aux infrastructures ou à des tiers. Les coûts raisonnables de remise en état peuvent être facturés au responsable ou, lorsque les dommages sont imputables à l'organisation du groupe, au Client.

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



LE CHEMIN DE FER DU BOCQ CONDITIONS PARTICULIÈRES GROUPES ET TRAINS SPÉCIAUX

Version 10 du 25/08/2026



Article 13 – Réclamations et règlement amiable

Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée à groupes@cfbocq.be ou par courrier au PFT-TSP ASBL, Chaussée de Dinant 3A, 5530 Spontin. Le Client est invité à préciser la date, la référence du contrat et les circonstances de la réclamation. Lorsqu'il agit en qualité de consommateur et que les conditions légales sont réunies, le Client peut également recourir au Service de Médiation pour le Consommateur. Le recours à un mécanisme amiable ne prive pas les parties du droit de saisir les juridictions compétentes.

Article 14 – Protection des données

Les données personnelles communiquées sont traitées pour la gestion des demandes, contrats, paiements et communications relatives à la prestation, conformément à la réglementation applicable et à la politique de confidentialité du PFT-TSP. Toute demande relative aux données personnelles peut être adressée à admin@pfttsp.be.

Article 15 – Droit applicable et entrée en vigueur

Les présentes conditions sont soumises au droit belge et ne portent atteinte à aucun droit impératif applicable. Si une disposition devait être déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions restent applicables dans la mesure où le contrat peut subsister sans celle-ci.

La présente version est applicable aux contrats conclus à partir du 31-08-26. La version applicable est celle communiquée au Client au moment de la conclusion du contrat.