



## Conditions Générales

### Visite Classique

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les (groupes de) visiteurs de la Visite Classique. Nous vous demandons de les lire attentivement afin que notre organisation puisse vous offrir une expérience inoubliable dans la brasserie.

Certaines de ces règles sont dictées par des impératifs de sécurité ; d'autres portent plutôt sur des questions d'organisation, mais elles n'en sont pas moins importantes.

### Réservations :

1. La Visite Classique peut être réservée pour les groupes à partir de **15 personnes**. Si un groupe de **15 personnes** a déjà réservé, vous pouvez vous y joindre **par groupe de 2**. En d'autres termes, à partir du moment où vous voyez qu'il y a encore **55 places disponibles**, vous pouvez encore vous joindre à la réservation **par groupe de 2 personnes**. Si vous souhaitez réserver une visite guidée en français ou en anglais, vous pouvez le faire pour un groupe de minimum **6 personnes**. Si un groupe de **6 personnes** a déjà réservé, vous pouvez vous y joindre **par groupe de 2**. Le groupe qui réserve en premier détermine la langue de la visite guidée : français ou anglais.
2. Lorsque vous aurez effectué une réservation en règle, un numéro de réservation vous sera attribué et la confirmation de votre réservation vous sera envoyée automatiquement par courrier électronique. Lorsque vous payez votre réservation (au plus tard **14 jours calendrier** avant la date prévue pour la visite), vous recevrez également une confirmation de paiement par courrier électronique. N'oubliez pas d'apporter ce message de confirmation lors de votre visite car il fait office de billet d'entrée.
3. Vous devez payer votre réservation aux plus tard **14 jours calendrier** avant votre visite. Si le paiement ne nous parvient pas **14 jours calendrier** avant la date de visite prévue, la réservation sera automatiquement considérée comme nulle et vous recevrez une confirmation d'annulation. Pour des raisons d'organisation, cette annulation vous sera transmise uniquement par courrier électronique. Veuillez donc à surveiller votre messagerie.
4. Si vous désirez modifier votre réservation, veuillez effectuer les changements en ligne. Vous pouvez le faire jusqu'à **14 jours calendrier** AVANT votre visite. Vous devez retourner dans le module de réservation en ligne. Cliquez



- en bas de l'écran sur « se connecter/log in » et introduisez votre mot de passe et votre nom d'utilisateur. Lorsque vous introduisez votre numéro de réservation, vous arrivez dans le module de réservation, où vous pouvez effectuer les changements. Vous pouvez également modifier votre réservation via le lien repris dans le courrier électronique de confirmation. **Attention**, il n'y plus moyen d'adapter une réservation après paiement.
5. Tenez compte du fait que vous ne pouvez annuler votre réservation avec remboursement du montant versé qu'au plus tard **14 jours calendrier** avant la date de visite prévue. Sur le montant remboursé, **10,00 €** seront déduits pour **frais de dossier**. L'annulation ne peut se faire qu'en prenant contact directement avec le responsable du centre de visite par e-mail à [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be) en mentionnant comme objet « ANNULATION DUVEL + numéro de réservation ».
  6. Si vous annulez votre visite moins de **14 jours calendrier** avant la date de visite prévue, les montants versés ne seront plus remboursés. De même, les montants versés par des personnes qui ne se présentent pas lors de la visite ne seront pas remboursés. Vous recevrez néanmoins le petit cadeau octroyé pour les places payées. Les boissons réservées aux personnes inscrites ne seront pas servies aux autres membres du groupe, ceci par mesures de sécurité.
  7. Si vous désirez une facture **après** le paiement de votre réservation, un supplément de **5 euros** par réservation vous sera demandé. Le cas échéant, lors de votre inscription, veuillez cocher que vous désirez une facture et indiquer les données de facturation ainsi que le moyen de paiement corrects. La facture vous sera envoyée à la fin du mois suivant votre visite. **Attention**, si vous n'avez pas coché que vous désirez une facture et/ou vous n'avez pas remplis les données de facturation, mais vous avez choisi le moyen de paiement AVEC facture, vous ne recevrez pas de facture, ni y a -t-il moyen de récupérer les 5 euros.
  8. Veuillez respecter le nombre maximal d'inscriptions. Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons pas accepter plus de **70 inscriptions** pour les groupes néerlandophones et **35 inscriptions** pour les groupes anglophones ou francophones. Nous ne faisons aucune exception, sauf pour l'accompagnateur et le chauffeur de car (**max. 2 personnes**), voir plus loin.
  9. Due à des raisons d'organisation, il n'y pas moyen de réserver une visite en dehors des horaires communiqués sur le site. Merci de respecter les horaires prévus.
  10. Lorsque vous arrivez à la brasserie, n'oubliez pas de signaler si votre groupe se compose de mineurs (-16 ans). En effet, il nous est interdit de servir de la bière aux mineurs (-16 ans), si bien que nous prévoirons pour eux, lors de la dégustation qui clôture la visite, des boissons non alcoolisées.



11. Pour les excursions en car organisées, le chauffeur et l'accompagnateur ne paient **PAS** et ne doivent donc pas être inscrits en ligne. Dans ce cas, il s'agira de maximum **2 personnes**. L'accompagnateur et le chauffeur recevront le petit cadeau. L'accompagnateur a droit à 2 consommations tandis que le chauffeur a droit à 2 consommations non alcoolisées. Ceci due à des raisons de sécurité.
12. Les enfants de moins de **3** ans visitent la brasserie **GRATUITEMENT** et ne doivent donc **PAS** non plus être inscrits en ligne.

## Organisation :

13. Veillez à être à l'heure. Si vous arrivez **20 minutes** après l'heure prévue, nous pourrions encore adapter la visite guidée. Passé ce délai, nous ne pourrions malheureusement plus vous proposer de visite guidée, mais uniquement une dégustation. Le guide est au courant des règles, donc vous ne devez pas l'avertir par téléphone. Si vous arrivez **45 minutes** en retard, le guide ne sera malheureusement plus présent et la visite ne peut avoir lieu. Les portes sont ouvertes aux visiteurs **15 minutes** avant le début de la visite.
14. Les personnes qui sont visiblement sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants, d'autres hallucinogènes ou de substances de même nature, se verront dans tous les cas refuser l'accès, de même que les provocateurs ou les personnes qui refusent de se plier aux règles de la maison. Ceci étant une question de sécurité, nous nous réservons le droit, sur ce point, de décider souverainement et sans recours possible.
15. Veillez, dans la mesure du possible, à désigner une personne responsable au sein du groupe. Nous aurons ainsi un interlocuteur bien défini et un point de contact s'il y a des questions. Il est également important de savoir que chacun doit suivre les instructions du guide et que les membres du groupe doivent rester ensemble tout au long de la visite, et ce pour des raisons de sécurité.
16. Lors de chaque visite guidée, nous prévoyons **deux** consommations et une collation par visiteur. Évitez donc d'apporter de la nourriture ou des boissons car il n'est pas permis de les consommer sur place.
17. Le centre de visite n'est pas accessible au public, mais uniquement aux visiteurs de la brasserie qui ont réservé. Il n'est donc pas possible d'y prendre ou d'y acheter d'autres consommations.