



# Algemene voorwaarden

## Standaard Bezoek

Dit zijn de algemene voorwaarden die op elke bezoeker of groep van bezoekers van het Standaard Bezoek van toepassing zijn. Mogen wij vriendelijk verzoeken deze grondig door te nemen zodanig dat onze organisatie u een onvergetelijke brouwerij ervaring kan meegeven.

Sommige van deze richtlijnen zijn ingegeven uit veiligheidsoverwegingen, andere hebben dan weer betrekking op het organisatorische, maar daarom niet minder belangrijk.

### Reservaties:

1. Een reservatie voor het Standaard Bezoek is mogelijk vanaf **12 personen**. Indien er reeds een groep van **12 personen** gereserveerd staat, kunt u **per 2** aansluiten bij de reeds geboekte groep. Met andere woorden, vanaf het moment dat u ziet dat er nog maximum **55 beschikbare** plaatsen beschikbaar zijn, kunt u nog bijboeken **per 2** personen. Indien u een Franstalige of Engelstalige rondleiding wenst te maken, kan dit vanaf een minimum van **6 personen**. Indien er reeds een groep van **6 personen** gereserveerd staat, kunt u **per 2** aansluiten bij de reeds geboekte groep. De groep die als eerste reserveert, bepaalt de taal van de rondleiding nl Frans of Engels.
2. Wanneer u straks uw bezoek geldig boekt, zal u een boekingsnummer worden toegekend en zal u automatisch via elektronische post van ons de bevestiging van uw boeking ontvangen. Bij betaling van uw reservatie (ten laatste **14 kalenderdagen** voor de gereserveerde datum) krijgt u ook per elektronische post een bevestiging van betaling. Neem deze bevestigingsmail mee naar uw bezoek, want dit is uw toegangsbewijsje.
3. Uw boeking dient betaald te worden ten laatste **14 kalenderdagen** voor uw bezoek. Wanneer de betaling ons niet **14 kalenderdagen** voor het plaatsvinden van het bezoek bereikt, wordt de reservatie automatisch als nietig beschouwd en krijgt u een annulatiebevestiging. U zult deze annulatie wegens organisatorische redenen alleen per elektronische post ontvangen, gelieve uw mailverkeer dus goed op te volgen.

# Duvel

4. Indien u wijzigingen wenst aan te brengen in uw reservatie, gelieve deze aanpassingen online uit te voeren. Dit kan tot **14 kalenderdagen** VOOR uw bezoek. U dient terug te gaan naar de online reservatiemodule. U klikt onderaan het scherm "log in" en geeft opnieuw paswoord en gebruikersnaam op. Via uw reserveringsnummer dat u opgeeft, komt u terecht in de reserveringsmodule en kunt u de aanpassingen invoeren. U kan u ook via de link in uw bevestigingsmail, uw reservatie aanpassen. Let op, eens u de betaling van uw reservatie hebt uitgevoerd, kunt u **GEEN** veranderingen meer aanbrengen.
5. Houd er rekening mee dat u uw boeking met terugbetaling van de gestorte bijdrage slechts kan annuleren tot **14 kalenderdagen** vóór de datum van uw geplande bezoek. Het teruggestorte bedrag wordt verminderd met **10,00€ dossierkosten**. Annulering kan enkel door rechtstreeks contact op te nemen met de coördinator van het bezoekerscentrum per mail [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be) met als onderwerp "ANNULATIE DUVEL + reserveringsnummer".
6. Annuleert u uw bezoek minder dan **14 kalenderdagen** voor de geboekte bezoekdatum dan zullen de betaalde bijdragen niet meer terugbetaald worden. Bijdragen betaald door personen die uiteindelijk niet op het bezoek verschijnen worden evenmin terugbetaald. Het geschenkje voor de betaalde plaatsen wordt wel meegegeven. De consumpties van de afwezigen worden uit veiligheidsredenen niet doorgegeven aan derden.
7. Indien u een factuur wenst **na** de betaling van uw reservatie, is dit mogelijk mits een additionele kost van **5 euro** per reservatie. Gelieve bij uw inschrijving aan te vinken dat u een factuur wenst en de correcte facturatie gegevens en betaalwijze te noteren. De factuur wordt u op het einde van de maand, volgend op uw rondleiding opgestuurd. **Let op**, indien u niet hebt aangevinkt dat u een factuur wenst en/of de facturatiegegevens werden niet ingevuld, maar u kiest toch voor de betalingswijze MET factuur, zult u alsnog geen factuur ontvangen, noch de betaalde 5 euro recupereren.
8. Gelieve de maximale inschrijvingen te respecteren. Wegens veiligheidsredenen, is het niet mogelijk om meer dan **70 inschrijvingen** te aanvaarden voor Nederlandstalige groepen en **35 personen** voor Engelse of Franstalige groepen. Hier worden geen uitzonderingen op toegestaan, tenzij voor de reisleader en buschauffeur (**max 2** personen), zie verder.
9. Wegens organisatorische redenen is het niet mogelijk om een bezoek in te plannen op andere uren dan voorgesteld op de website. Wij vragen u dan ook de vooropgestelde uren van bezoek te respecteren.
10. Vergeet bij uw aankomst op de brouwerij niet te melden of de groep uit minderjarigen (-16 jaar) bestaat. Aan minderjarigen (-16 jaar) mogen wij immers geen bier schenken zodat wij voor hen, tijdens de consumpties die op de rondleiding volgen, niet-alcoholische dranken kunnen voorzien.

# Duvel

11. Bij georganiseerde busreizen, betalen de buschauffeur en de reisleader **NIET** en dienen dus niet online ingeschreven te worden. Het gaat in deze gevallen om maximum **2 personen**. Zowel de reisleader als de buschauffeur krijgen het geschenk mee naar huis. De reisleader heeft ook recht op 2 consumpties. De buschauffeur krijgt uit veiligheidsredenen 2 niet alcoholische dranken aangeboden.
12. Kinderen tot **3** jaar bezoeken de brouwerij **GRATIS** en dienen dus ook **NIET** online ingeschreven te worden.

## Organisatie:

13. Zorg dat u op tijd bent. Indien u **20 minuten** na het afgesproken tijdstip toekomt kunnen wij de rondleiding nog aanpassen. Daarna zullen wij u spijtig genoeg geen rondleiding meer kunnen aanbieden, enkel een consumptie. De gids is op de hoogte van bovenstaande afspraken, u dient dus niet telefonisch te verwittigen. Indien u **45 minuten** te laat op de plaats van afspraak toekomt, zal de gids helaas niet meer aanwezig zijn en kan het bezoek niet doorgaan. De toegangspoort wordt **15 minuten** voor aanvang van het bezoek open gezet voor de bezoekers.
14. Personen die kennelijk onder invloed zijn - hetzij van alcohol, hetzij van verdovende middelen hetzij van andere hallucinogenen of vergelijkbare stoffen - worden hoe dan ook niet toegelaten evenmin als reischoppers of personen die zich niet wensen te schikken naar de regels van het huis. Aangezien dit verband houdt met de veiligheid behouden wij ons het recht voor om soeverein en zonder mogelijkheid van verhaal hierover te beslissen.
15. Tracht in de groep iemand als verantwoordelijke aan te duiden. Zo hebben wij een vaste contactpersoon en aanspreekpunt in geval van vragen. Belangrijk is ook te weten dat iedereen de richtlijnen van de gids moet volgen en dat de groep moet samenblijven tijdens de rondleiding. Dit uit veiligheidsredenen.
16. Bij elke rondleiding zorgen wij per bezoeker voor **twee** consumpties en een hapje. Breng dus geen etenswaren of drank mee, want die mogen ter plaatse niet verbruikt worden.
17. Het bezoekerscentrum is niet toegankelijk voor het publiek, tenzij voor ingeplande brouwerijbezoekers. Het is daardoor niet mogelijk andere consumpties te nuttigen of aan te kopen.