



## FAQ

### Visite Classique

Vous trouverez ci-dessous une liste des questions fréquemment posées concernant la réservation Visite Classique. Veuillez la parcourir attentivement.

#### *Pourquoi est-ce que je n'arrive pas à réserver?*

Peut-être avez-vous trop peu d'inscriptions ? Moins de 15 personnes ? Dans ce cas, vous devez attendre qu'un autre groupe soit programmé au même moment. Dès que vous voyez qu'il reste encore maximum **55** places disponibles, vous pouvez vous joindre à la réservation par groupe de **2** personnes. Vous pouvez vous joindre à une réservation jusqu'à **14 jours calendrier** avant la date.

Ou peut-être avez-vous cliqué sur une date qui n'est pas encore libre pour les visites ou à laquelle la brasserie est fermée ? Ou bien n'y a-t-il plus de place pour la date que vous avez choisie ? Regardez bien la légende du calendrier pour vous aider dans votre réservation.

#### *Pourquoi ne puis-je pas réserver plus tard dans l'année?*

Vous pouvez réserver **4 mois** à l'avance.

#### *Comment puis-je modifier ma réservation?*

Retournez 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**, après paiement de votre réservation, il n'y a plus moyen de changer votre réservation.

#### *Comment puis-je modifier le nombre de visiteurs?*

Retournez 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. Vous pouvez modifier vous-même le nombre de visiteurs. Vous pouvez également modifier votre réservation via le lien repris dans le courrier électronique de confirmation. **Attention**, après paiement de votre réservation, il n'y a plus moyen de changer votre réservation.



### *Comment annuler une visite?*

L'annulation ne peut se faire qu'en prenant contact directement avec le responsable des visites par e-mail à [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be) en mentionnant comme objet « ANNULATION DUVEL + numéro de réservation ».

### *Peut-on aussi prendre un repas au centre de visite Duvel Depot?*

Lors de chaque visite guidée, nous prévoyons 2 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.

Si vous souhaitez commander des sandwiches garnis, vous pouvez le faire via notre partenaire fixe Snackbar Everything. Les sandwiches garnis doivent être directement commandés et payés auprès de Snackbar Everything et peuvent être livrés au centre de visite Duvel Depot. Ils doivent être consommés durant le moment prévu à cet effet. Malheureusement, nous ne pouvons pas prévoir de temps supplémentaire pour un repas plus élaboré car les groupes se suivent.

Si vous choisissez de faire livrer des sandwiches garnis au centre de visite Duvel Depot, veuillez le mentionner dans les REMARQUES lors de votre réservation.

Snackbar Everything  
Kerkhofstraat 86  
1840 Londerzeel  
052/31 12 14

Commandez facilement en ligne sur [www.snackbareverything.be](http://www.snackbareverything.be)

### *Comment puis-je payer?*

Le paiement se fait uniquement en ligne sur notre site Internet [www.duvel.be](http://www.duvel.be). Retournez 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. Grâce à votre numéro de réservation, vous pouvez accéder au module de paiement Ogone. Dans ce module, vous pouvez payer par Bancontact ou par carte de crédit ou par virement bancaire. Vous pouvez également payer en ligne en cliquant sur le lien repris dans votre courrier électronique de confirmation.

### *Comment payer par virement bancaire?*

Si vous souhaitez payer par virement bancaire, voici les informations nécessaires: BE61 0016 6065 1417 avec BIC code GEBABEBB

Prière de bien vouloir mentionner "Duvel - numéro de réservation".

Le paiement par virement bancaire doit être effectué dans le délai de 17 jours calendrier. Après ce délai, votre réservation sera annulée.



*Complément d'information sur le module de paiement en ligne Ogone.*

Vous trouverez des informations détaillées à ce sujet sur <http://www.macarte.be/>

*Puis-je louer le centre de visite Duvel Depot pour organiser des évènements?*

Le centre de visite Duvel Depot est uniquement disponible pour les visites de la brasserie et les formules de dégustation. Il n'existe donc pas de possibilité de restauration ni de location.

*A qui puis-je m'adresser si j'ai des questions?*

Si, après avoir lu les conditions générales, les conseils pratiques et la FAQ, il vous reste encore des questions, veuillez les envoyer par e-mail à [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be)