



## FAQ

### Visite classique

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

Vérifiez la légende du module de réservation, peut-être le jour que vous avez choisi est-il déjà complet ou les réservations ne sont-elles pas possibles pour ce jour (dimanche et jours fériés).

Il se peut également que vous ne soyez pas assez nombreux. Votre groupe compte-t-il moins de 12 personnes ? Attendez qu'un autre groupe s'inscrive pour le même créneau horaire.

S'il est indiqué « Encore 70 places disponibles », vous devez être au moins 12 personnes pour pouvoir ouvrir la visite.

S'il est indiqué « Encore 55 places disponibles », vous pouvez réserver à partir de 2 personnes.

En effet, nous ne pouvons pas organiser une visite pour moins de 12 personnes. Merci pour votre compréhension !

#### *Combien de mois à l'avance puis-je réserver ?*

Vous pouvez réserver votre visite 4 mois avant la date de votre choix.

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

Une fois votre visite réservée, vous recevrez un message de confirmation. Dans ce courriel, vous trouverez un lien qui vous permettra de modifier votre réservation. Vous pouvez la modifier tant que le paiement n'a pas été effectué. Votre place n'est bien sûr vraiment assurée qu'après paiement. N'attendez donc pas trop.

#### *Nous ne sommes malheureusement plus en mesure de venir. Que faire ?*

Nous apprécierions beaucoup que vous nous préveniez à l'adresse [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be). N'oubliez pas de mentionner le numéro de réservation.

Nous ne pourrions malheureusement pas vous rembourser le montant versé, sauf cas de force majeure. Dans ce cas, nous vous prions de nous envoyer une preuve. Merci pour votre compréhension !

*Cependant, ce droit de rétractation ne s'applique pas, dans certaines conditions, à l'achat de services liés aux loisirs exigeant une réservation pendant une certaine période. Cela permet de protéger le fournisseur de services, notamment lorsqu'un service déjà réservé est annulé peu de temps avant la date convenue.*

# Duvel

## *Puis-je manger un bout au Duvel Depot ?*

Chaque visite comprend des amuse-bouches et deux consommations. Nous vous demandons de ne pas apporter de nourriture ou de boissons.

Le vendredi et le samedi, le café est ouvert à tous et on y sert une petite restauration.

## *Comment puis-je payer ?*

Le paiement se fait uniquement en ligne ou par le biais de notre module d'inscription. Sur la page de paiement, vous serez renvoyé(e) vers le module de paiement d'Ogone. Il est possible de payer par bancontact, carte de crédit ou virement. Si vous souhaitez payer par virement, vous retrouverez les coordonnées nécessaires dans votre boîte de réception. Juste après la réservation, vous recevrez en effet un courriel reprenant toutes les données de paiement.

Toute réservation doit être payée à l'avance. Si le paiement n'est pas effectué 14 jours avant la visite, la réservation sera annulée.

### **Informations complémentaires :**

- Vous trouverez de plus amples informations sur le module de paiement en ligne d'Ogone à l'adresse [www.macarte.be](http://www.macarte.be)
- Le Duvel Depot peut être loué pour des événements. Envoyez un courriel à l'adresse [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be)
- Si cette liste ne vous a pas permis d'obtenir une réponse à vos questions, n'hésitez pas à nous contacter ([brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be))