



# 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 francophone ou anglaise** peut être réservée pour les groupes à partir de **6 personnes**. Si un groupe de **6 personnes** a déjà réservé, vous pouvez vous y joindre avec **un petit groupe ou seul**. En résumé, à partir du moment où vous voyez qu'il y a **encore 27 places disponibles**, vous pouvez encore vous joindre à la réservation seul ou avec un groupe petit. Le groupe qui réserve en premier détermine la langue de la visite guidée : français ou anglais. (Les deux langues ne sont pas possibles en même temps.)
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 e-mail**. 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 **annulée** 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 contacter notre service de réservation à **brouwerijbezoek@duvel.be**. Vous pouvez le faire jusqu'à 14 jours calendrier **AVANT** votre visite. Une autre façon est de créer **un account** dans notre module de réservation & ici vous pouvez également modifier votre visite. Vous cliquez sur "**se connecter**" en bas de l'écran et entrez à nouveau votre mot de passe et votre nom d'utilisateur. En entrant **votre numéro de réservation**, vous serez dirigé vers le module de réservation et vous pourrez entrer les ajustements. Vous pouvez également utiliser le lien dans votre e-mail de confirmation pour ajuster votre réservation. Veuillez noter qu'une fois que vous avez effectué le paiement de votre réservation, vous ne pouvez plus effectuer de modifications.



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**. Le **cadeau** pour les places payantes sera **donné**. Pour des raisons de sécurité, les consommations des absents ne seront pas transmises à des tiers.
7. Si vous désirez **une facture** après le paiement de votre réservation, un **supplément de 5 euros par réservation** vous sera demandé. Lorsque vous vous inscrivez, veuillez indiquer que vous souhaitez recevoir une facture et noter **les détails de facturation** et le mode 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**. Les exceptions sont autorisées, mais uniquement en **consultation** avec le **coordinateur** du centre d'accueil par e-mail [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be) ou par téléphone au **03/866.95.21**.
9. Pour des raisons d'organisation, nous vous demandons également de **respecter les horaires** préétablis de la visite de la brasserie. Des exceptions sont autorisées, mais uniquement en consultation avec le coordinateur du centre d'accueil par e-mail [brouwerijbezoek@duvel.be](mailto:brouwerijbezoek@duvel.be) ou par téléphone au **03/866.95.21**.
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), afin que nous puissions leur fournir des **boissons non alcoolisées** au fin de la visite.
11. Dans le cas **d'un voyage organisé en autocar**, le **chauffeur** et **l'accompagnateur** ne paient PAS et ne doivent donc pas être inscrits en ligne. (Nous avons besoin de leurs noms s'ils partent en tournée, et ce dans le contexte de la défense alimentaire.) Dans ces cas, il y a un maximum de 2 personnes. L'accompagnateur et le chauffeur du bus recevront tous deux le **cadeau**. L'accompagnateur a également droit à **2 rafraîchissements**. Le chauffeur de bus se verra offrir **2 boissons non alcoolisées pour** des raisons de sécurité.



12. Les enfants jusqu'à **5 ans** visitent la brasserie **GRATUITEMENT** et il n'est pas nécessaire de s'inscrire en ligne.  
Cependant, vous devez toujours les apporter lors de la réservation.

## Organizations:

13. Dans le cadre de la **Défense alimentaire**, qui nous est imposée par la **FAVV**, nous aurons toujours besoin **du nom et de la date de naissance** de chaque visiteur. Cela peut être communiqué **à l'avance** et autrefois demandé sur place à la brasserie.
14. Nous suivrons toujours les mesures prises par **notre gouvernement** concernant **Covid-19**. Nous communiquerons ces mesures par le biais de notre **site web** et des **courriers de réservation**.
15. Veuillez **être à l'heure**. Si vous arrivez **20** minutes après l'heure convenue, nous pouvons encore adapter la visite. Si vous arrivez plus tard, la visite sera **déjà partie** et nous ne pourrons malheureusement **pas vous offrir une visite guidée**, seulement **les rafraîchissements et les souvenirs**.  
Si vous prévoyez d'être en retard, veuillez nous en informer par téléphone. Vous pouvez le faire au numéro suivant : **03/866.95.21**
16. Les personnes qui sont manifestement sous **l'emprise de l'alcool**, de **stupéfiants** ou d'autres hallucinogènes ou substances comparables ne seront **en aucun cas admises**, pas plus que les **émeutiers** ou les personnes qui ne souhaitent pas respecter **le règlement de la maison**. La sécurité de notre personnel et des amateurs de Duvel est et reste notre **principale priorité**.
17. Essayez de désigner un **responsable** au sein du groupe. De cette façon, nous avons une personne de **contact fixe** et un point de contact en cas de questions. Il est également important de savoir que chacun doit suivre les instructions du guide et que le groupe doit **rester ensemble** pendant la visite.  
C'est aussi pour des **raisons de sécurité**.
18. Pour chaque visite guidée, nous offrons **deux rafraîchissements** et un **cadeau à chaque visiteur**. Il est interdit d'apporter **ses propres boissons**.  
Si vous le souhaitez, vous pouvez manger quelque chose au dépôt Duvel, mais demandez à l'avance si cela est possible. (Le bar est fermé pendant la semaine).
19. Le pub du Dépôt Duvel est **ouvert au public**, mais uniquement les **vendredis et samedis**. Il est possible d'acheter ou de consommer d'autres rafraîchissements, mais **toujours en concertation** avec le guide.