



## 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.

Vous pouvez également contacter le coordinateur du centre d'accueil par e-mail **visitebrasserie@duvel.be**

S'il est indiqué « **Encore 35 places disponibles** », vous devez être **au moins 12 personnes** pour pouvoir ouvrir la visite.

Dès qu'il est indiqué qu'il reste "**58 places disponibles**" (ou moins), vous pouvez faire une réservation supplémentaire pour vous-même ou pour des groupes plus petits que 12 personnes.

Ce nombre **minimum** de 12 visiteurs payants est uniquement nécessaire pour **payer notre guide**.

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

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

Une date plus tard est également possible, mais pour cela vous devez **contacter** le coordinateur du centre d'accueil, et ce par mail **visitebrasserie@duvel.be** ou en appelant le numéro **03/866.95.21**

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

Créez **un account** sur notre site web.

Après avoir réservé votre visite, vous recevrez un **e-mail de confirmation**.

Dans ce courrier, vous trouverez **un lien** pour ajuster votre réservation.

Tant que le paiement **n'a pas été effectué**, vous pouvez le modifier.

Bien entendu, votre visite **n'est réellement assurée** qu'après le paiement.

Alors n'attendez **pas trop longtemps** avec ça.

Si vous n'avez pas créé de compte, vous pouvez toujours effectuer des modifications en concertation avec **le coordinateur du centre d'accueil** en envoyant un e-mail à **visitebrasserie@duvel.be** ou en appelant le **03/866.95.21**.

### *Je peux manger quelque chose au Dépôt Duvel ?*

Chaque visite comprend **deux rafraîchissements** et **un cadeau, pas de nourriture**.

Les **vendredis et samedis**, le café est **ouvert** à tous et de petites bouchées sont disponibles à ce moment-là.

Si vous visitez **en semaine**, ces collations ne **sont pas toujours disponibles**, mais demandez **au guide** si c'est possible.

Il est également possible de prendre **un panier-repas** avec vous.



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

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous appeler à l'adresse [visitebrasserie@duvel.be](mailto:visitebrasserie@duvel.be) ou au numéro **03/866.95.21**. N'oubliez pas de mentionner **le numéro de réservation**.

Malheureusement, nous ne pouvons pas rembourser le montant payé, sauf s'il s'agit d'un cas de **force majeure**. Dans ce cas, nous vous demandons de nous envoyer une preuve.

Nous vous remercions d'avance de 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.*

### *Comment puis-je payer ?*

Le paiement peut être effectué **en ligne via notre module d'inscription** ; sur la page de paiement, vous serez redirigé vers **le module de paiement Ogone**. Vous pouvez payer par **bancontact, carte de crédit ou virement bancaire**. Si vous souhaitez payer par virement bancaire, vous trouverez ces détails dans votre **boîte aux lettres**.

Vous recevrez un e-mail avec **les détails du paiement immédiatement** après la réservation.

Un paiement via Ogone sera **enregistré immédiatement**, un paiement par virement bancaire prendra **toujours quelques jours**. Tenez-en compte et essayez **de transférer à temps !**

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

### **Informations complémentaires :**

- Le Duvel Depot peut être loué pour des événements. Envoyez un courriel à l'adresse
  - [visitebrasserie@duvel.be](mailto:visitebrasserie@duvel.be)
- Le duvelshop de la brasserie est ouvert le :
  - Mardi 11h00-18h00
  - Mercredi 11h00-18h00
  - Jeudi 11h00-18h00
  - Vendredi 11 h00 à 19 h00
  - Samedi 11h00-18h00
- Si cette liste ne vous a pas permis d'obtenir une réponse à vos questions, n'hésitez pas à nous contacter ([visitebrasserie@duvel.be](mailto:visitebrasserie@duvel.be))