



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 heeft, kunt u ook **alleen of met een kleinere groep** bij de reeds geboekte groep. Met andere woorden, vanaf het moment dat u ziet dat er nog **maximum 58** beschikbare plaatsen beschikbaar zijn, kunt u nog bijboeken **met een kleinere groep**. 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 heeft, kunt u ook **alleen of met een kleinere groep** bij de reeds geboekte groep.
2. Wanneer u straks uw bezoek boekt, zal u een **boekingsnummer** worden toegekend en zal u automatisch via e-mail 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 e-mail post een bevestiging van betaling. Neem deze **bevestigingsmail** mee naar uw bezoek, want dit is uw **toegangsbewijs**.
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 e-mail ontvangen, gelieve uw mailverkeer dus goed op te volgen.



4. Indien u **wijzigingen** wenst aan te brengen in uw reservatie, gelieve contact op te nemen met onze reservatiedienst via **brouwerijbezoek@duvel.be**. Dit kan tot **14 kalenderdagen VOOR** uwbezoek. Een andere manier is door een account aan te maken in onze reservatiemodule & hier kan u uw bezoek ook zelf aanpassen. 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** meeraanbrengen.
5. Hou er rekening mee dat indien u uw bezoek wenst te annuleren en u een terugbetaling wenst, dat u deze annulatie **minimum 14 kalenderdagen vóór** de datum van uw geplande bezoek moet doorgeven. Terugbetalingen die plaatsvinden voor de afgesproken 14 kalenderdagen voor het bezoek zullen steeds verminderd worden met **10,00€ dossierkosten**. Annulering kan enkel door rechtstreeks contact op tenemen met de coördinator van het bezoekerscentrum per mail brouwerijbezoek@duvel.be met als onderwerp "**ANNULATIE BROUWERIJBEZOEK + 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 **administratieve kost van 5 euro per reservatie**. Gelieve bij uw **inschrijving** aan te duiden 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 bezoek** 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 organisatorische redenen, is het niet mogelijk om meer dan **70 inschrijvingen** te aanvaarden voor Nederlandstalige groepen en 35 personen voor Engelse of Franstalige groepen. Hier worden uitzonderingen op toegestaan, maar enkel in overleg met de coördinator van het bezoekerscentrum per mail brouwerijbezoek@duvel.be of het nummer **03/866.95.21**
9. Wegens organisatorische redenen vragen wij ook de **vooropgestelde uren** van het brouwerijbezoek bezoek te respecteren. Hier worden **uitzonderingen** op toegestaan, maar enkel in overleg met de coördinator van het bezoekerscentrum per mail brouwerijbezoek@duvel.be of het nummer **03/866.95.21**
10. Vergeet voor 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.



11. Bij **georganiseerde busreizen**, betalen de **buschauffeur** en de reisleader **NIET** en dienen deze dus niet online ingeschreven te worden. (We hebben wel hun naam nodig indien ze mee gaan op tournee, en dit ik kader van **Food Defence**.) 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 **5 jaar** bezoeken de brouwerij **GRATIS** en dienen dus ook **NIET** online ingeschreven te worden. Geef dit wel steeds mee bij de reservatie.

Organisatie:

13. In kader van **Food Defense**, ons opgelegd door het **FAVV**, zullen wij steeds **naam en geboortedatum** van **elke bezoeker** nodig hebben. Dit kan **op voorhand** doorgegeven worden of zal op **het moment zelf** in de brouwerij worden gevraagd.
14. Wij volgen steeds de maatregelen op die onze regering bepaald omtrent **Covid-19**. Wij zullen deze maatregelen steeds communiceren via onze website & reservatiemails.
15. Zorg dat u **op tijd** bent. Indien u 20 minuten na het afgesproken tijdstip toekomt kunnen wij de rondleiding nog aanpassen. Indien later ter plaatse, dan zal het bezoek reeds vertrokken zijn en zullen wij u spijtig genoeg **geen rondleiding** meer kunnen aanbieden, **enkel de consumpties & de souvenirs**.
Indien u ziet dat u **te laat** zal zijn, gelieve ons **telefonisch te verwittigen**. Dit kan op volgende nummer: **03/866.95.21**
16. 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 **relschoppers** of personen die zich niet wensen te schikken naar de **regels van het huis**. De veiligheid van onze medewerkers en onze Duvel lovers is en blijft uiteraard **onze grootste prioriteit**.
17. 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 dat de groep moet samenblijven tijdens de rondleiding. Dit ook uit veiligheidsredenen.
18. Bij elke rondleiding zorgen wij per bezoeker voor **twee consumpties** en een **geschenk**. Eigen drank meebrengen is niet toegestaan. Indien gewenst kan er ook iets gegeten worden in het Duvel Depot, maar vraag dit zeker op voorhand of dit mogelijk is. (De bar is in de week namelijk gesloten.)
19. Het café Duvel Depot is toegankelijk voor het publiek, maar enkel op **vrijdag & zaterdag**. Het is mogelijk andere consumpties te nuttigen of aan te kopen, maar dit steeds in overleg met de gids.