

CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les visiteurs ou groupes de visiteurs de la Brasserie Chouffe. Nous vous demandons de les lire attentivement afin que notre organisation puisse vous offrir une expérience inoubliable à la brasserie. Certaines de ces règles sont dictées par des impératifs de sécurité et d'autres portent plutôt sur des questions d'organisation, mais elles n'en sont pas moins importantes.

RESERVATIONS

1. Une visite classique en français peut être réservée pour les groupes à partir d'une personne et jusqu'à 25 personnes (+ maximum 5 enfants). Si un groupe de 4 personnes a déjà réservé, vous pouvez vous y joindre. En d'autres termes, à partir du moment où vous voyez sur notre site qu'il y a encore 21 places disponibles, vous pouvez encore vous joindre à la réservation. Si vous souhaitez réserver une visite guidée en néerlandais ou en anglais, consultez alors le calendrier en néerlandais ou en anglais sur notre site internet: www.chouffe.com ou contactez-nous par mail via visite.brasserie@achouffe.be.
2. Lorsque vous aurez effectué une réservation en règle, un numéro de réservation vous sera attribué et la confirmation de réservation vous sera envoyée automatiquement par 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 de prendre avec vous votre numéro de confirmation et/ou mail de confirmation sur votre téléphone portable.
3. Vous devez payer votre réservation au plus tard 14 jours calendrier avant votre visite. Si le paiement ne nous parvient pas 14 jours calendrier avant la date de votre visite, la réservation sera automatiquement considérée comme nulle et vous recevrez une confirmation d'annulation. Pour des raisons d'organisation, cette annulation vous sera transmise uniquement par mail. Veillez donc à surveiller votre messagerie / spam.
4. Si vous désirez modifier votre réservation, veuillez effectuer les changements en ligne. Vous pouvez le faire jusqu'à 14 jours calendrier avant votre visite, si les disponibilités le permettent. Vous devez retourner dans le module de réservation en ligne. Cliquez en bas de l'écran sur « se connecter » 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 si les disponibilités le permettent. Vous pouvez également modifier votre réservation via le lien repris dans le courrier électronique de confirmation. Attention, il n'y plus moyen d'adapter une réservation après paiement.



CHOUFFE

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. L'annulation ne peut se faire qu'en prenant contact directement par mail via visite.brasserie@achouffe.be en mentionnant comme objet « ANNULATION + 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. Vous recevrez néanmoins le petit cadeau octroyé pour les places payées. Les consommations des absents à la visite ne seront pas servies aux autres membres du groupe, ceci par mesure de sécurité.
7. Veuillez noter que nous nous réservons le droit d'annuler la visite (avec remboursement) en cas de force majeure, d'un nombre insuffisant de participants ou pour toute autre raison imprévue.
8. Une facture pour la visite ne pourra être émise qu'à partir de 8 personnes, et un supplément de 5 € par réservation vous sera demandé. Le cas échéant, lors de votre inscription, veuillez cocher que vous désirez une facture et indiquer les données de facturation. La facture vous sera envoyée au plus tard 45 jours après votre visite. Attention, si vous n'avez pas coché que vous désirez une facture et/ou vous n'avez pas rempli les données de facturation, mais que vous avez choisi le moyen de paiement avec facture, vous ne recevrez pas de facture, et ne récupérerez pas les 5€.
9. Veuillez respecter le nombre maximal d'inscriptions. Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons pas accepter plus de 25 inscriptions pour les groupes. Nous ne faisons aucune exception, sauf pour l'accompagnateur et le chauffeur de car (max. 2 personnes). Pour des groupes en car, merci de prendre contact avec le responsable du planning via visite.brasserie@achouffe.be. Le groupe sera alors partagé en deux. Les deux groupes commenceront la visite avec 15 minutes d'écart. Le nombre maximum de 25 personnes est aussi valable pour les groupes en car.
10. Il nous est interdit de servir de la bière aux mineurs (-16 ans). Nous prévoyons pour eux, ainsi que pour les personnes ne désirant pas boire de l'alcool, lors de la dégustation qui clôture la visite, une boisson non alcoolisée (un soft au choix ou La Chouffe Sans Alcool).
11. Pour les excursions organisées en car, le chauffeur et l'accompagnateur ne paient pas et ne doivent donc pas être inscrits en ligne. Dans ce cas, il s'agira de maximum 2 personnes. L'accompagnateur et le chauffeur recevront le petit cadeau. L'accompagnateur a droit à 2 consommations tandis que le chauffeur a droit à 1 consommation non alcoolisée. Ceci est dû à des raisons de sécurité.



CHOUFFE

12. Les enfants jusqu'à 11 ans inclus visitent la brasserie gratuitement. Par contre, le nombre d'enfants est limité à 5 par groupe de 25 personnes payantes. Les enfants de 12 ans jusqu'à 15 ans paient 8 €. Les adultes à partir de 16 ans paient 16 €.
13. Les billets peuvent être achetés par paiement automatisé lors de la réservation ou directement à la caisse du Chouffe Shop / Chouffe Chalet lors d'une inscription last-minute (selon disponibilités).

ORGANISATION

14. Veillez à arriver à l'heure, voire 15 minutes avant le début de la visite. Si vous arrivez 15 minutes après l'heure prévue, vous pourrez encore vous joindre à la visite guidée. Passé ce délai, nous ne pourrions malheureusement plus vous proposer de visite guidée, mais uniquement une dégustation. Si vous arrivez 45 minutes en retard, ni la visite, ni la dégustation ne pourront avoir lieu car le guide aura quitté les lieux pour une prochaine visite.
15. Les personnes qui sont visiblement sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants, d'autres hallucinogènes ou de substances de même nature, se verront dans tous les cas refuser l'accès, de même que les provocateurs ou les personnes qui refusent de se plier aux règles de la maison. Ceci étant une question de sécurité, nous nous réservons le droit, sur ce point, de décider souverainement et sans recours possible.
16. Veillez, dans la mesure du possible, à désigner une personne responsable au sein du groupe. Nous aurons ainsi un interlocuteur bien défini et un point de contact s'il y a des questions. Il est également important de savoir que chacun doit suivre les instructions du guide et que les membres du groupe doivent rester ensemble tout au long de la visite, et ce pour des raisons de sécurité.
17. Pour des raisons de sécurité, chaque participant est obligé de porter un gilet de sécurité pendant la visite. Ceci est d'autant plus important que les visites guidées ont souvent lieu pendant les heures de travail du personnel de la brasserie.
18. Lors de chaque visite guidée, nous prévoyons un nombre de consommations par visiteur. Évitez donc d'apporter de la nourriture ou des boissons car il n'est pas permis de les consommer sur place.

