

# Conditions de vente Bastogne War Museum – Groupes 2016

---

## 1. PROCÉDURES ET CONDITIONS DE RÉSERVATION D'UNE VISITE

Le Bastogne War Museum accepte les réservations par e-mail, courrier ou téléphone. Le groupe doit être composé de minimum 20 personnes afin de pouvoir profiter du tarif groupe et réserver au moins 4 jours ouvrables avant la date de la visite.

La réservation sera confirmée via e-mail par le Bastogne War Museum. Le responsable est amené à lire attentivement toutes les informations reprises sur le formulaire de confirmation et vérifier qu'elles soient correctes. Le jour de la visite, le responsable du groupe devra se présenter avec cette confirmation au guichet billetterie du Bastogne War Museum. Un groupe n'ayant pas reçu cette confirmation de réservation 2 jours ouvrables avant sa visite devra recontacter le service de réservation.

Tous les membres du groupe doivent se présenter ensemble à l'entrée du Bastogne War Museum, à l'heure indiquée sur la confirmation de réservation. En cas de retard d'un groupe le jour-même, le responsable prévient le service de réservation et le Bastogne War Museum se réserve le droit de déplacer l'heure de la visite de celui-ci en fonction du planning journalier.

Le Bastogne War Museum dispose d'un système d'audioguidage. Les audioguides sont disponibles en FR, NL, EN et DE et sont inclus dans le prix d'entrée. La scénographie du Bastogne War Museum a été conçue pour être visitée avec l'audioguide. Ce dernier est donc essentiel. Pour les groupes souhaitant tout de même réserver un guide, ils sont invités à prendre contact avec le Syndicat d'Initiative de Bastogne qui gère ces demandes (061/21 27 11). Uniquement les guides reconnus par le Commissariat Général du Tourisme sont habilités à guider dans le centre de mémoire de Bastogne.

---

## 2. PROCÉDURES ET CONDITIONS DE RÉSERVATION D'UN REPAS

Par « repas », le Bastogne War Museum entend les lunchs, accueils café, petits-déjeuner ou tout autre service/produit vendu à la cafétéria. Les réservations de repas doivent parvenir au moins 7 jours ouvrables avant la date de visite. Un choix de maximum 2 plats est demandé pour l'entièreté du groupe en ce qui concerne les plats principaux.

Afin de pouvoir garantir la meilleure qualité du service, le Bastogne War Museum devra recevoir le nombre exact de repas et la formule choisie au plus tard 5 jours ouvrables avant la date de la visite. Ceci doit se faire par écrit soit par e-mail.

---

## 3. GROUPES MOINS NOMBREUX QUE PRÉVU

En cas de nombre réel moins important que le nombre réservé ou confirmé, les règles suivantes sont d'application :

### 3.1 Paiement des tickets d'entrée :

- Paiement sur place : privilégié
- Paiement anticipé, sur facture : le nombre définitif de participants devra être communiqué au moins 7 jours ouvrables avant la visite. Le dernier nombre communiqué sera facturé. Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'un montant moins élevé du nombre de participants.
- Paiement après la visite : uniquement après consultation du service de réservation.

### 3.2 Paiement des repas :

L'entièreté des repas commandés et confirmés au plus tard 7 jours ouvrables avant devront être réglés.

- Paiement sur place : privilégié.
- Paiement anticipé, sur facture : aucun remboursement ne sera effectué.

---

## 4. GROUPES PLUS NOMBREUX QUE PRÉVU

### 4.1 Paiement des tickets d'entrée :

Si le jour de la visite le nombre réel de personnes participantes est supérieur au nombre communiqué à la réservation et en cas de paiement anticipé, la différence sera à payer directement au guichet billetterie du Bastogne War Museum.

#### 4.2 Paiement des repas :

Concernant les repas, le Bastogne War Museum mettra tout en œuvre pour accueillir les personnes supplémentaires n'ayant pas réservé de repas. Ceci se fera dans la mesure du possible et dans les meilleures conditions. Le Bastogne War Museum ne pourra pas pour autant garantir le nombre de places disponibles dans la cafétéria et le menu choisi. La différence sera à payer directement à la cafétéria du Bastogne War Museum.

---

### 5. ANNULATION

#### 5.1 Annulation d'une visite

L'annulation d'une visite doit parvenir au Bastogne War Museum au moins 5 jours ouvrables avant.

#### 5.2 Annulation d'un repas

L'annulation d'un repas doit parvenir au Bastogne War Museum au moins 7 jours ouvrables avant. En cas de non annulation endéans ce délai, la totalité des repas sera facturée.

#### 5.3 Modification d'un repas

La modification d'un repas (formule du menu, nombre de personnes, date et heure) doit parvenir au Bastogne War Museum au moins 5 jours ouvrables avant le jour de la visite.

---

### 6. MODALITÉS DE PAIEMENT

#### 6.1 Paiement sur place

Celui-ci est privilégié.

##### 6.1.1 Paiement des tickets d'entrée

Le paiement de l'entièreté des tickets d'entrée se fera au guichet billetterie par le responsable du groupe avant la visite. Les moyens de paiement acceptés sont le paiement en liquide, les cartes bancaires (bancontact, maestro) et les cartes de crédit (Visa, Mastercard, V-Pay).

##### 6.1.2 Paiement des repas

Le paiement des repas se fera avant la consommation de celui-ci à la caisse de la cafétéria du Bastogne War Museum.

Les moyens de paiement acceptés sont le paiement en liquide, les cartes bancaires (bancontact, maestro) et les cartes de crédit (Visa, Mastercard, V-Pay).

##### 6.1.3 Reçu de caisse

Les groupes souhaitant un reçu de caisse peuvent s'adresser au guichet de la billetterie.

#### 6.2 Paiement anticipé

Si le paiement sur place n'est pas possible, un paiement anticipé sur facture est envisageable. Le responsable du groupe le mentionne au service réservation qui assure le suivi auprès de la comptabilité. Le jour de la visite, le responsable du groupe se présente à la caisse avec une preuve de paiement pour recevoir ses entrées/repas/accueils café. Dans le cas d'un paiement anticipé, aucun remboursement ne sera effectué.

#### 6.3 Paiement après la visite

Un paiement après la visite ne peut être envisagé qu'après consultation et accord des organisateurs.