

# Conditions générales de réservation Bastogne War Museum (BWM) 2020

## Groepen adultes et scolaires

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

Le Bastogne War Museum accepte les réservations par e-mail ou téléphone. Le groupe adultes doit être composé de minimum 20 personnes le jour de la visite afin de pouvoir bénéficier du tarif groupe et la réservation doit intervenir au moins 4 jours ouvrables avant la date de la visite. Si le jour de la visite, le nombre de personnes est inférieur à 20 personnes, le tarif individuel sera d'application.

Le groupe scolaire profite du tarif groupe scolaire de 7€ par élève et par professeur (un professeur gratuit par tranche de 15 élèves) peu importe la taille du groupe. La réservation doit intervenir au moins 4 jours ouvrables avant la date de la visite.

Toute réservation est confirmée par e-mail auquel est joint les présentes conditions générales de réservation. Cette confirmation comprend également un devis avec un montant indicatif (il est susceptible de varier en fonction du nombre de personnes présentes sur place le jour de la visite). Le responsable de groupe est invité à lire attentivement toutes les informations reprises sur le formulaire de confirmation et à vérifier qu'elles soient correctes. Sans réaction du responsable de groupe 4 jours ouvrables avant sa visite, la réservation est considérée comme définitive. Le jour de la visite, le responsable de groupe doit se présenter avec cette confirmation au guichet du Bastogne War Museum. Un groupe n'ayant pas reçu cette confirmation de réservation 2 jours ouvrables avant sa visite doit impérativement recontacter le service de réservation au numéro +32 (0) 61 21 02 20 ou par mail [info@bastognewarmuseum.be](mailto:info@bastognewarmuseum.be).

Le groupe se présente à l'entrée à la date et l'heure indiquée sur la bon de réservation. En cas de retard le jour-même, le responsable se doit de prévenir le service de réservation au moins 2 heures avant au numéro +32 (0) 61 21 02 20. Le Bastogne War Museum se réserve le droit d'adapter l'heure de la visite de celui-ci en fonction du planning journalier, il en informera alors le groupe.

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.

#### • Paiement

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

Un paiement après la visite ne peut être envisagé qu'après consultation et accord préalable des organisateurs et du service de réservation.

#### • Annulation

L'annulation d'une visite doit parvenir au Bastogne War Museum au moins 2 jours ouvrables avant la date de visite programmée, par mail ou par téléphone.

### 2. PROCÉDURES ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION AVEC CATERING (repas ou autre)

Par « catering », le Bastogne War Museum entend les accueils café, petits-déjeuner, les repas 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 en précisant le nombre exact de repas et la formule choisie afin de pouvoir garantir la meilleure qualité du service. Nous limitons le choix à un plat principal /ou un seul menu (2 ou 3 services) pour l'entièreté du groupe à l'exception d'impératifs alimentaires.

Pour les groupes scolaires, il est possible de réserver l'espace cafétéria si le planning le permet (en concertation avec le service réservation). Il est uniquement possible de prendre son pique-nique moyennant une consommation par personne (2,50€ pp).

#### • Paiement

Les repas se payent soit sur place à la caisse de la cafétéria du Bastogne War Museum, soit par facture après accord préalable et consultation du service de réservation. Les moyens de paiement acceptés sont le paiement du solde en liquide, les cartes bancaires (bancontact, maestro) et les cartes de crédit (Visa, Mastercard, V-Pay).

S'il y a plus de participants au repas que prévu initialement lors de la réservation, le Bastogne War Museum mettra tout en œuvre pour accueillir les personnes supplémentaires n'ayant pas réservé de repas. Ces repas supplémentaires seront payés sur place à la cafétéria du Bastogne War Museum.

Si le jour de la visite, il y a moins de personnes que prévu et que le responsable de groupe n'a pas prévenu le service de réservation le jour J entre 9h30 et 9h45, au numéro +32 (0)61 21 02 22 la totalité des repas annoncée lors de la réservation sera à sa charge.

#### • Annulation ou modification de catering

L'annulation d'un repas doit parvenir au Bastogne War Museum au moins 7 jours ouvrables avant la date de visite.

Toute modification d'un repas (formule du menu, nombre de personnes, date et heure) doit nous parvenir, par téléphone ou par e-mail au moins 7 jours ouvrables avant le jour de la visite.

### 3. PROCÉDURES ET CONDITIONS DE RÉSERVATION D'UNE ANIMATION SCOLAIRE

Le groupe souhaitant une visite animée du Bastogne War Museum se doit de réserver l'animation au plus tard 15 jours ouvrables avant sa visite. Le coût par animation est de 30 euros / heure /20 élèves.

Lors de la réservation, le responsable de groupe précise l'animation souhaitée (« Une visite avec Emile » ; « Route d'Exil » ; « Le tribunal de guerre » ; « A la découverte des Droits de l'Homme ») ainsi que l'âge des élèves concernés. Toute remarque spéciale relative aux enfants (santé, handicap éventuel, langue de l'animation, autre) devra également être précisée lors de la réservation.

Un animateur prend en charge maximum 20 élèves. Pour un groupe supérieur à 20 élèves, plusieurs animateurs seront nécessaires. Les tickets d'entrée ainsi que 30 euros par heure et par animateur seront réclamés. En cas de dépassement du timing convenu pour 1h00, une heure supplémentaire sera facturée.

#### • Paiement

Le paiement du ou des animateur(s) se fait de la même manière et au même moment que le paiement des entrées au Bastogne War Museum.

#### • Annulation ou modification

Toute annulation ou modification d'une animation scolaire doit se faire au plus tard 10 jours avant la date de visite. Si ce délai n'est pas respecté, les honoraires du/des animateur(s) seront facturés au groupe.

# Algemene reservatievoorwaarden Bastogne War Museum (BWM) 2020

## Groepen volwassenen en scholieren

### 1. PROCEDURES EN ALGEMENE RESERVATIEVOORWAARDEN VOOR EEN GEWOON BEZOEK

Het Bastogne War Museum ontvangt reservaties per e-mail of telefoon. Het groepstarief is van toepassing voor een groep van minimum 20 personen op de dag van het bezoek. De reservatie dient minstens 4 werkdagen op voorhand geboekt te worden. Indien het aantal lager ligt dan 20 zal het individueel tarief van toepassing zijn.

Een schoolgroep betaalt €7/leerling ongeacht de grootte van de groep. (1 gratis toegang voor de leerkracht voor 15 betalende leerlingen). De reservatie dient uiterlijk 4 werkdagen voor het bezoek geboekt te worden.

Elke boeking wordt bevestigd via e-mail vergezeld door deze algemene reservatievoorwaarden. Het bestek staat vermeld in het bevestigingsformulier met een prijs ter indicatie (prijs kan variëren in functie van het definitief aantal bezoekers op de afgesproken datum voor het bezoek). Er wordt aan de groepsverantwoordelijke gevraagd het bevestigingsformulier aandachtig na te lezen en goed te keuren. In geval er geen wijzigingen gemeld worden 4 werkdagen voor het bezoek, wordt het reservatieformulier geacht definitief te zijn. Bij aankomst moet de groepsleider het bevestigingsformulier voorleggen aan de balie van het Bastogne War Museum. Een groep die de bevestiging niet ontvangen heeft, dient minimum 2 werkdagen voorafgaand aan het bezoek contact op te nemen met de reservatiedienst [info@bastognewarmuseum.be](mailto:info@bastognewarmuseum.be) of bellen naar +32 (0) 61 21 02 20.

De groep moet zich aan de ingang van het Bastogne War Museum aanmelden op het aangegeven tijdstip en in het bezit zijn van de boekingsbevestiging.

In geval van vertraging verwittigt de verantwoordelijke de reserveringsdienst minstens 2 uur op voorhand van het afgesproken uur op +32 (0) 61 21 02 20. Op drukke dagen kan het uurrooster gewijzigd worden.

Het Bastogne War Museum is uitgerust met audiogidsen die beschikbaar zijn in het NL, FR, DE en EN. Deze zijn inbegrepen in de toegangsprijs.

#### • Betaling

Alle toegangstickets dienen bij aankomst in het Bastogne War Museum verplichtend en voor het bezoek aan de kassa betaald te worden door de groepsverantwoordelijke. De volgende betalingsmodaliteiten worden aanvaard: baar geld, bankkaart (bancontact, maestro) en kredietkaarten (Visa, Mastercard, V-Pay).

Betaling na het bezoek via factuur valt te overwegen mits voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de reserveringsdienst.

#### • Annulatie

De annulatie van een bezoek dient minstens 2 werkdagen voorafgaand aan het gepland bezoek gemeld te worden via mail of telefonisch.

### 2. PROCEDURES EN ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR HET BOEKEN VAN CATERING (maaltijd of ander)

Bij « catering » verstaat het Bastogne War Museum koffieonthaal of ontbijt, middagmaal, vieruurtje met taart en koffie of andere verkrijgbaar in de cafetaria. Voor een goede dienstverlening dienen de maaltijden minstens 7 werkdagen vóór de datum van bezoek geboekt te worden op de reservatiedienst met duidelijke vermelding van het aantal personen. We beperken de keuze tot één hoofdgerecht en éénzelfde menu (2 of 3 gangen) voor de ganse groep. Uitzondering wordt gemaakt voor alimentaire beperkingen.

Een deel van de cafetaria kan gereserveerd worden voor een schoolgroep indien de planning het toelaat (in voorafgaand overleg met de reservatiedienst). Picknick wordt toegelaten op voorwaarde van één consumptie ter plaatse (€2,50pp).

#### • Betaling

De maaltijden worden hetzij aan de kassa van de cafetaria betaald op de dag van het bezoek hetzij na voorafgaand overleg met de reservatiedienst via factuur.

De volgende betalingsmodaliteiten worden aanvaard: baar geld, bankkaart (bancontact, maestro) en kredietkaarten (Visa, Mastercard, V-Pay).

In geval er meer deelnemers zijn voor de maaltijd dan aanvankelijk meegedeeld, zal het Bastogne War Museum alles in het werk stellen om die extra personen zo goed mogelijk te bedienen. Deze extra maaltijden zullen dan wel ter plaatse betaald moeten worden aan de kassa van de cafetaria.

In het geval dat het aantal aanwezigen op de dag van het bezoek minder is dan aanvankelijk bevestigd en dat de groepsverantwoordelijke de reservatiedienst niet verwittigd heeft tussen 9u30 en 9u45 op het nummer +32 (0)61 21 02 22 zal het totaal aantal gereserveerde maaltijden aangerekend worden.

#### • Annulatie of wijziging van de catering

Annulatie van een maaltijd dient minstens 7 werkdagen op voorhand gemeld te worden.

op risico de maaltijden te moeten betalen.

Elke wijziging voor de catering (aantal personen, menukeuze, datum, uur,...) dient 7 werkdagen voor de afgesproken datum van het bezoek vermeld te worden via telefoon of mail.

### 3. PROCEDURES EN ALGEMENE RESERVATIEVOORWAARDEN VOOR EEN SCHOOLANIMATIE

De schoolgroep die een geleid bezoek met animatie wenst, dient minstens 15 werkdagen voorafgaand aan het bezoek een reservatie te boeken bij het Bastogne War Museum via telefoon of mail. De prijs voor een animatie bedraagt 30 €/uur/20 leerlingen.

Bij de reservatie dient de groepsverantwoordelijke het type animatie mee te delen (« een bezoek met Emiel », « Vluchtwegen », « Oorlogsrechtbank », « Op ontdekking van de Mensenrechten ») alsook de leeftijd van de scholieren. Elke speciaal aandachtspunt betreffende de kinderen (gezondheid, handicap, taal, of andere) zal tevens meegedeeld worden bij de reservatiedienst. De begeleider neemt maximum 20 leerlingen onder zijn hoede. Voor een groep boven de 20 leerlingen zullen extra begeleiders nodig zijn. Naast de toegangstickets zal de begeleiding voor één uur aangerekend worden. Bij overschrijding wordt een extra uur aangerekend.

#### • Betaling

De betaling van de begeleider(s) gebeurt op dezelfde manier en op hetzelfde moment dan de betaling van de tickets voor het Bastogne War Museum.

#### • Annulatie of wijziging

Iedere annulatie of wijziging van een schoolanimatie dient minstens 10 werkdagen op voorhand meegedeeld te worden. Indien de annulatie niet binnen de vooropgestelde termijn gebeurt, zal de verloning van de begeleider integraal aangerekend worden aan de groep.

# Booking terms and conditions Bastogne War Museum (BWM) 2020

## Adult and School groups

### 1. PROCEDURES AND BOOKING TERMS AND CONDITIONS FOR REGULAR VISITS.

The Bastogne War Museum accepts bookings by email or by phone. Adult groups must include at least 20p. the day of the visit to benefit from the group rate. Groups must book their visit 4 business days in advance minimum.

In case the group includes less than 20p. the day of the visit, the individual price will apply.

School groups benefit from the school group rate of 7€ per student and per teacher no matter how large the group is. Teachers benefit from one free entrance every 15 students. The school must book their visit 4 business days in advance minimum.

For each booking, a confirmation as well as the booking terms and conditions will be sent via e-mail.

Booking confirmations include a quote with an indicative price. The price is subject to change depending on the number of people present the day of the visit.

The person in charge is invited to carefully read the booking form and check if the mentioned informations are correct. If no remarks are made four business days prior to the visit, the booking is considered final.

The day of the visit, the person in charge has to show the booking confirmation at the welcome desk of the Bastogne War Museum. In case the group did not receive the booking confirmation two business days before the visit, the person in charge must imperatively contact the booking department by phone +32 (0) 61 21 02 20 or by e-mail [info@bastognewarmuseum.be](mailto:info@bastognewarmuseum.be).

The group must come to the Bastogne War Museum at the day and time mentioned on the booking confirmation. In case the group is late, the person in charge must inform the booking department at least 2 hours before the time of the visit by phone: +32 (0) 61 21 02 20. The Bastogne War Museum reserves the right to change the time of the visit in order to fit the schedule of the day. The group will be informed of this change.

The visit of the Bastogne War Museum is made through a system of audio-guide. Audioguides are available in FR, NL, EN and DE and are included in the entrance fee.

- **Payment**

It is preferred that the person in charge of the group pay all entrance tickets at the Welcome desk prior to the start of the visit. Payment options available include cash, debit cards (bancontact, maestro) and credit cards (Visa, Mastercard, V-Pay).

It is also possible to pay by invoice after the visit. However, the person in charge of the group must notify the booking department in advance.

- **Cancellation policy**

The visit must be cancelled at least 2 business days before by e-mail or by phone.

### 2. PROCEDURES AND BOOKING TERMS AND CONDITIONS FOR VISITS WITH CATERING

The term « catering » includes welcome coffee, breakfast, lunch and any other services/products sold in the cafeteria of the Bastogne War Museum. Lunch reservations must be placed minimum 7 business days prior to the day of the visit. In order to guarantee the best possible service, the reservation must specify the exact number of people that will be present as well as the chosen formula. Groups must choose one type of menu (2 or 3 courses menu) as well as one main dish for the entire group (except for diet restrictions that will be accommodated.)

School groups can book the cafeteria space if the schedule allows (after consultation with the reservation department). Picnics are allowed if each person purchases a drink at the cafeteria (2,50€pp).

- **Payment**

Lunches can either be paid on the spot at the cafeteria of the Bastogne War Museum or by invoice after the visit. However, the person in charge of the group must notify the booking department in advance.

Payment options available include cash, debit cards (bancontact, maestro) and credit cards (Visa, Mastercard, V-Pay).

If there are more people than originally indicated on the reservation, the team of the Bastogne War Museum will do its best to accommodate everyone. However, extra lunches must be payed on the spot at the cafeteria of the Bastogne War Museum.

If there are less people than originally indicated on the reservation and that the booking department was not informed of such change by phone (+32 (0)61 21 02 22) on the day of the visit (between 9.30am and 9.45am) all booked lunches will be charged .

- **Cancellation and modification policy**

Lunch cancellations must be communicated to the Bastogne War Museum minimum 7 business days before the day of the visit

All modifications (formula, number of people, day and time) must be communicated, by phone or by mail, at least 7 business days before the day of the visit.

### 3. PROCEDURES AND BOOKING TERMS AND CONDITIONS FOR SCHOOL ACTIVITIES

School activities at the Bastogne War Museum must be booked at least 15 business days before the day of the visit. Activities cost 30€ per hour per 20 pupils.

The person in charge of the reservation must specify the name of the activity selected (« A visit with Emile », « Roads to exile », « Discovering Human Rights » or « The war tribunal – Law and democracy in a situation where rights are overthrown ») and the age of the students. Any specific remark about the students (handicap, health conditions, language of the animation,...) must be communicated to the booking department

One activity leader can only look after a maximum of 20 students. For larger groups, several activity leaders will be needed. The entrance tickets and the 30€/h. and per animator will be claimed. In case of a timing override (agreed for 1 hour), an other hour will be billed.

- **Payment**

The payment of the activities must be made at the same time than the entrance tickets to the Bastogne War Museum.

- **Cancellation and modification policy**

Any cancellation or modification of a school activity must be made minimum 10 business days prior to the visit. If this deadline is not respected, the fees for the activity leader(s) will be charged.