

Visites de groupe : conditions générales

Confirmation : Le mail de confirmation reprend les détails de votre réservation. Celui-ci contient un lien permettant de valider votre commande et de préciser le mode de paiement choisi. La réservation ne sera effective qu'après cette validation.

Vous constatez une erreur, souhaitez une modification ? Contactez au plus vite le Service Réservations au 02 627 42 34 ou 02 627 45 01

Attention, en cas de choix de paiement par facture, il est impératif que les données de facturation nous parviennent au minimum 10 jours ouvrables avant la date de visite, faute de quoi des frais administratifs vous seront comptés (7,50 €).

Nombre de participants : si le nombre de participants est moins élevé que prévu et modifie le nombre de guides nécessaires, merci de nous prévenir au plus tard **10 jours ouvrables** avant la date de visite pour pouvoir adapter la réservation.

Annulation : toute demande d'annulation doit être envoyée par mail à reservations@naturalsciences.be au plus tard **10 jours ouvrables** avant la date de visite prévue. Passé ce délai, les activités éducatives (visite guidée, raconte-nous, animation, paleoLAB...) vous seront facturées. En cas de non-présentation d'un groupe sans avertissement, l'entièreté de la réservation vous sera facturée.

Retrait des tickets et paiement : Le responsable du groupe doit retirer les tickets aux caisses situées dans le hall d'entrée. Pour faciliter la procédure, veillez à présenter votre mail de confirmation et préciser le nombre de participants effectivement présents avant de payer. Si vous avez opté, au moment de la réservation, pour un paiement aux caisses, vous pourrez payer en espèces ou par carte bancaire (Bancontact, Visa ou Mastercard). Si vous avez opté pour un paiement par facture, il vous suffira simplement de confirmer le nombre de participants effectifs.

Attention : vérifiez bien l'exactitude de ce nombre de participants aux caisses, il ne sera plus modifiable par la suite.

Activités éducatives : Les groupes qui ont réservé une activité organisée par notre Service éducatif (visite guidée, animation, paleoLAB...) doivent se rendre à l'heure convenue au niveau du vestiaire où les attendront les animateurs. Veuillez leur montrer votre mail de confirmation afin d'éviter tout malentendu concernant l'activité. Les animateurs se réservent le droit d'écourter l'activité si le groupe se présente en retard. Le déroulement de l'activité ne peut être garanti si le retard excède 45 minutes.

Manger au Muséum :

- Sur réservation au 02 627 42 34, les groupes apportant leurs en-cas peuvent utiliser, pendant 30 minutes, l'espace pique-nique situé à côté du Dino Café.
- Sur réservation au 02 640 21 60, le Dino Café accueille les groupes et leur propose boissons, sandwiches et desserts ; les pique-nique n'y sont pas autorisés.
- Un espace pique-nique extérieur est aménagé près de l'entrée, à côté du parking ; il est équipé de 7 tables en bois avec bancs intégrés et est accessible sans réservation.

Il est interdit de boire et manger partout ailleurs dans le Muséum.

Pour une visite agréable : Prévoyez au minimum un adulte accompagnateur par groupe de 15 participants et restez toujours auprès du groupe que vous encadrez : les enseignants et accompagnateurs sont responsables de la bonne conduite de leur groupe et veillent à ce qu'il visite le Muséum dans le respect des autres (pas de cris, sonneries de gsm, musique, lasers...) et des collections. Les gardiens peuvent interpellé un groupe trop bruyant ou non accompagné, voire lui demander de quitter le Muséum.

Contact : Vous pouvez joindre le Service Réservations du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 16h30, soit par téléphone au 02 627 42 34 ou 02 627 45 01, soit par mail à reservations@naturalsciences.be.