



## **Tickets en ligne avec tranches horaires pour les musées d'Anvers** **Les réponses aux questions fréquentes sur l'achat de e-tickets avec des tranches horaires.**

### **1. Que comprend une tranche horaire ?**

Afin de limiter la propagation du coronavirus, un accès libre au musée n'est pas possible. C'est pourquoi le musée accueille un nombre restreint de visiteurs à des tranches horaires fixes. Un e-ticket vous donne accès à une visite unique du musée à la date et à l'heure indiqués sur le ticket.

Respectez l'horaire indiqué sur votre ticket. Vous pouvez entrer dans le musée au plus tard à la fin de l'horaire choisi. Ainsi, nous prévenons les longs temps d'attente et la distanciation sociale est garantie au sein du musée.

### **2. Puis-je acheter un ticket uniquement en ligne ?**

Oui. Acheter un ticket est uniquement possible en ligne. Nous évitons ainsi le contact autant que possible. C'est pourquoi les tickets ne sont pas vendus au guichet.

Conservez bien votre ticket et apportez-le au moment de votre visite.

L'accès au musée n'est autorisé qu'aux visiteurs en possession d'un e-ticket et d'une pièce d'identité valables.

Les visiteurs éligibles à une entrée gratuite (p. ex. les enfants ou les propriétaires d'un pass) doivent également réserver un e-ticket.

Il n'est momentanément pas possible d'acheter des tickets au guichet.

### **3. Comment réserver un ticket ?**

Vous pouvez réserver un ticket en ligne sur le site web du musée en cliquant sur « Commander des tickets ».

Vous serez automatiquement redirigé vers la boutique en ligne :

- Sélectionnez une date et une tranche horaire.
- Choisissez le nombre de tickets par tarif.
- Cliquez sur « Ajouter au panier ».
- Connectez-vous et payez vos tickets.

Une fois votre paiement effectué avec succès, votre ticket vous sera automatiquement envoyé par e-mail.

Vous pouvez également télécharger votre ticket dans l'onglet « historique et aperçus » sur la page de votre profil dans [la boutique en ligne de la ville d'Anvers](#).

Vous n'avez pas encore de compte ? Créez d'abord votre profil en cliquant sur « Se connecter en tant que nouvel utilisateur ».

### **4. Qui doit réserver une tranche horaire ?**

Tout le monde doit réserver une tranche horaire pour visiter le musée.

Si vous avez une carte de réduction (p. ex. A-kaart, pass musées, Antwerp City Card, carte d'enseignant ou autre), vous devez également réserver une tranche horaire. Ces cartes sont scannées à l'entrée comme d'habitude. Si vous êtes éligible à une entrée gratuite (p. ex. les enfants ou les propriétaires d'un pass) vous devez également réserver un e-ticket.

### **5. Dois-je réserver un ticket pour mon enfant ?**

Oui. Les enfants aussi doivent être munis d'un ticket pour visiter le musée.

### **6. La date et la tranche horaire sont-elles indiquées sur mon ticket ?**

Oui. La date et l'heure de début de la visite sont indiquées sur le ticket ainsi que dans votre e-mail de confirmation. Respectez l'heure de début et arrivez à temps au musée.

### **7. Une tranche horaire est indiquée sur mon ticket, mais j'arriverai plus tôt/plus tard, est-ce possible ?**

Le musée accueille un nombre restreint de visiteurs. Respectez la tranche horaire que vous avez choisie et arrivez à l'heure. Si vous arrivez trop tard, nous ne pouvons vous garantir l'accès au musée. Nous assurons ainsi la sécurité de tous les visiteurs et du personnel.

Respectez l'heure de début et arrivez à temps au musée.

### **8. Puis-je échanger mon ticket ou être remboursé ?**

Les tickets ne sont ni repris, ni échangés. La revente, l'abus ou la reproduction de tickets est interdit.

### **9. Dois-je imprimer mon ticket ?**

Vous pouvez imprimer votre ticket, mais vous pouvez également le montrer à l'entrée sur votre smartphone.

Assurez-vous que le code-barres est visible et que l'éclairage de votre écran est suffisamment élevé.

Si vous avez une carte de réduction (p. ex. A-kaart, pass musées, Antwerp City Card, carte d'enseignant ou autre), vous devez également la montrer à l'entrée. Gardez votre ticket et votre pièce d'identité à portée de main pour faciliter les contrôles d'entrée.

### **10. Puis-je visiter le musée en groupe et/ou réserver une visite guidée ?**

Les visiteurs individuels sont les bienvenus. Vous pouvez réserver 5 tickets par tranche horaire maximum. Il n'est pas encore possible de réserver des combitickets, des visites guidées ou des visites de groupe.. Ne vous regroupez pas. « Une visite n'est autorisée qu'en compagnie de deux amis max. ou de votre famille. Suivez les instructions du Conseil de sécurité. »

## **Mesures coronavirus**

Votre bien-être passe avant tout. Nous garantissons un environnement sécurisé. Lisez bien les instructions des écrans d'information et suivez les recommandations du personnel muséal. Préparez-vous et prenez connaissance de nos mesures à l'avance sur notre site. Nous vous souhaitons une agréable visite.