

Conditions générales

Visites guidées et visites-ateliers sur demande

Le Casino Luxembourg propose des visites guidées et des visites-ateliers sur demande pour des groupes de tout type de public (adultes, enfants, adolescents, groupes scolaires, ...)

Des fêtes d'anniversaire, pour les plus jeunes visiteurs sont également proposées. Le service des publics s'occupe de l'organisation et de la coordination de toutes ces activités dans le cadre des expositions.

Toutes les visites guidées et visites-ateliers sont adaptées à l'âge, aux connaissances et aux intérêts des participants. Les visiteurs peuvent profiter des formules proposées dans le cadre du programme culturel ou demander des visites guidées et des visites-ateliers.

Les visites guidées et les visites-ateliers peuvent être réservées en plusieurs langues : en luxembourgeois, en allemand, en français, en anglais et, selon la disponibilité des médiateurs, aussi en néerlandais, en italien, en portugais ou en espagnol.

1. L'organisation

Le Casino Luxembourg est ouvert au public :

Lundi, mercredi, vendredi, samedi et dimanche de 11 h 00 à 19 h 00.

Jours fériés de 11 h 00 à 19 h 00.

Jeudi nocturne de 11 h 00 à 23 h 00.

Fermé le mardi, le 1.11., 25.12. et le 01.01.

Les visites guidées et les visites-ateliers peuvent néanmoins être réservées tous les jours à partir de 8 heures (jusqu'à la fermeture du Casino Luxembourg) et pendant les périodes d'exposition. Les fêtes d'anniversaire peuvent être organisées du lundi au dimanche durant les horaires d'ouverture du Casino Luxembourg et pendant les périodes d'exposition. Maximum 3 groupes peuvent être accueillis simultanément.

2. Les participants

Pour des raisons de sécurité et d'organisation pratique, le nombre de participants à une visite guidée est limité à 20 personnes par médiateur. Le nombre maximum d'adolescents à une visite-atelier varie entre 8 et 15 participants par médiateur, selon le sujet et/ou la technique de l'atelier. Le nombre maximum d'enfants à une visite-atelier sur demande ou anniversaire est de 12 enfants. Tout changement du nombre de participants doit être communiqué au service des publics. Le Casino Luxembourg ne peut accueillir que les groupes qui ne dépassent pas le nombre maximum de participants.

3. La réservation

Toute demande de réservation doit parvenir dans un délai de minimum 5 jours ouvrables avant la date souhaitée pour la visite guidée. Le Casino Luxembourg ne peut pas garantir une suite favorable à la demande si celle-ci est introduite dans des délais trop courts. Les réservations se font par T (+352) 22 50 45 du lundi au vendredi de 9 à 17 heures ou par e-mail visites@casino-luxembourg.lu.

La personne en charge du groupe est priée de fournir les informations suivantes au service des publics : date et heure souhaitées, intérêts spécifiques du groupe, nombre de participants, langue de la visite, contact.

4. Les réservations et les retards

L'accueil de tous les groupes se fait à la réception du Casino Luxembourg à la date et à l'heure indiquées.

En cas de retard, le groupe est prié d'en informer l'accueil du Casino Luxembourg par T (+352) 22 50 45 dans les meilleurs délais. (cf. 7.1. L'annulation en cas de retard)

Si le Casino Luxembourg a été avisé, la visite sera écourtée ou prolongée selon la disponibilité du

guide-conférencier ou du médiateur. Un retard de 30 minute sera facturé.

5. Les tarifs

Les prix indiqués pour les visites guidées et les visites-ateliers s'entendent TTC. L'entrée est gratuite pour chaque visiteur.

6. La confirmation et le règlement

La réservation est considérée comme définitive dès réception du formulaire de confirmation, envoyé par le service des publics du Casino Luxembourg. Le formulaire est envoyé par e-mail ou par courrier. Le règlement des tarifs se fait à l'accueil du Casino Luxembourg le jour même de la visite ou bien par virement bancaire dès réception de la facture. Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

7. L'annulation

7.1. Le guide-conférencier ou le médiateur attend le groupe pendant 20 minutes maximum. Passé ce délai et si le retard n'a pas été annoncé par téléphone, la visite sera considérée comme annulée. Elle sera toutefois facturée au plein tarif.

7.2. Une visite guidée ou une visite-atelier non annulée au moins 24 heures par téléphone avant le rendez-vous, sera facturée intégralement à la personne ayant fait la réservation.

7.3. Une visite guidée ou une visite-atelier annulée par le Casino Luxembourg ne sera pas facturée.

8. La responsabilité

Pendant les visites guidées et les visites-ateliers, la personne en charge du groupe est responsable pour son groupe et doit l'accompagner pendant toute la durée de la visite.

Chaque visiteur majeur est responsable des dommages causés par sa propre faute, par imprudence ou par négligence, des actes commis par ses enfants mineurs ou par ceux qu'il garde, et des dommages causés par les objets qu'il détient, les choses qui lui appartiennent, qu'il a empruntées ou louées.

Le Casino Luxembourg n'est pas responsable des objets perdus, décline toute responsabilité pour le vestiaire et ne porte pas caution pour des taches, éclaboussures ou autres dégâts vestimentaires causés dans des ateliers créatifs .

9. Les réclamations

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au Casino Luxembourg dans un délai de 8 jours suivant la prestation.

10. Les généralités

Il est interdit de toucher aux œuvres d'art et de courir dans les salles d'exposition.

Les photos sans flash et sans trépied sont permises dans l'exposition – sauf indication contraire du/de la responsable d'accueil.

Les piñatas ne sont pas autorisées lors des fêtes d'anniversaire.