



Le musée a rouvert ses portes le 18 mai. La sécurité des visiteurs et du personnel est primordiale pour nous. Il est possible d'acheter des tickets via le site web du musée.

1. Le musée est-il ouvert ?

Le musée a rouvert ses portes le 18 mai. Consultez notre site web pour connaître les heures d'ouverture.

2. Quand pourrai-je à nouveau acheter des tickets ?

Il est à nouveau possible d'acheter des tickets via le site web du musée depuis le 15 mai.

3. Où puis-je acheter des tickets ?

Les tickets sont uniquement disponibles sur le site web du musée et ne sont valables qu'à un horaire spécifique.

4. 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.

5. 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 ou enregistrez-vous en tant que nouvel utilisateur.
- 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 ».

Besoin d'aide ? Suivez les étapes de [ce plan par étapes](#).

6. J'ai une A-kaart / un pass musées, dois-je réserver un ticket en ligne ?

Oui, la réservation d'une tranche horaire est valable pour tout le monde.

7. Dois-je réserver un ticket pour mon enfant ?

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

8. J'ai un ticket ouvert valable pour une visite en 2020. Dois-je l'échanger contre un ticket avec tranche horaire ?

Oui, vous pouvez prendre contact avec [\[adresse e-mail musée\]](#). La réservation d'une tranche horaire est valable pour tout le monde.

9. 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'horaire indiqués sur le ticket.

Respectez l'horaire indiqué sur votre e-ticket. Ainsi, nous prévenons les longs temps d'attente et la distanciation sociale est garantie au sein du musée.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Combien de personnes peuvent m'accompagner au musée ?

Vous pouvez visiter le musée en compagnie. Vous pouvez réserver **5 tickets maximum par tranche horaire**. En compagnie : avec des personnes qui partagent le même ménage ou qui forment une même unité sociale, comme une famille, un couple, des colocataires ou une bulle sociale.

16. Quelles facilités sont ouvertes ?

La boutique du musée, le guichet d'information, le vestiaire et les casiers sont ouverts. Consultez notre site web pour connaître les heures d'ouverture.

17. Quelles sont les mesures entreprises par le musée ?

Le musée s'efforce de vous assurer une visite la plus sûre possible et suit les directives du Conseil de sécurité belge et de la province d'Anvers. Ainsi, la règle des 1,5 mètres de distance est respectée partout, le port du **masque est obligatoire**, une restriction du nombre de visiteurs au sein du musée est d'application, et une hygiène maximale est préconisée.

18. Les activités telles que les conférences, les concerts, les visites guidées et les ateliers ont-elles toujours lieu ?

Les activités de groupes pour adulte n'ont pas encore repris pour l'instant.

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

Les visites groupées du musée n'ont pas encore lieu pour le moment. Le musée suit les directives gouvernementales. Il n'est pas encore possible de réserver des combitickets, des visites guidées ou des visites de groupe.

20. Puis-je visiter le musée avec ma classe ? (à remplir par le musée)

Oui. Le musée a prévu des visites guidées spécialement pour les sorties scolaires. Les élèves peuvent ainsi être accompagnés à travers une visite interactive du musée.

21. La bibliothèque du musée est-elle ouverte ? (à remplir par le musée)

L'espace bibliothèque est ouvert. Vous pouvez y réserver une place via ([lien](#)).

22. Le café du musée est-il ouvert ? (seulement pour RSL, MID et FOMU - (à remplir par le musée))

Le musée du café est fermé pour le moment.

Vous pouvez vous tenir au courant des dernières informations sur le site.

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.