



## F.A.Q.

### Horaires d'ouverture :

- **Showroom** : du lundi au vendredi, de 9h à 17h sur rendez-vous
- **Enlèvements** : du lundi au vendredi, de 9h à 16h
- **Retours** : du lundi au vendredi, de 9h à 13h

---

### Peut-on ajuster la commande à la dernière minute ?

Votre commande peut être modifiée jusqu'à 48 heures avant la date de réception. Nous vous recommandons de confirmer votre devis dès que possible pour garantir la disponibilité du matériel.

Le matériel est préparé la veille de l'événement : il ne sera plus possible d'adapter la commande 24h avant.

---

### Quelle est la durée minimale ou maximale de location ?

Vous choisissez librement la durée de location. Le prix affiché correspond à 3 jours de location. Au-delà, un coefficient de location sera appliqué selon la durée.

---

### Comment se déroule l'enlèvement dans l'entrepôt ?

Une zone de chargement/déchargement est disponible. Notre magasinier vous assistera, mais notre équipe ne peut pas charger/décharger votre véhicule.

Prévoyez un véhicule adapté : nous pouvons refuser le chargement si le véhicule est sale, inadapté ou non conforme. Nous ne pouvons pas être responsables des éventuels dommages.

---

### Quand faut-il vérifier le matériel ?

Merci de vérifier le matériel lors de la prise en charge ou à la livraison.

Toute réclamation concernant un dommage ou une pièce manquante doit être signalée à ce moment-là.

Après l'événement, nous ne pourrons plus être tenus responsables.

Si un verre se casse, merci de le mettre de côté et de ne pas le remettre dans le bac.

---

### Combien coûte le transport ?

- Un forfait est établi pour les 19 communes bruxelloises.
- En dehors, un devis personnalisé sera fourni selon votre adresse de livraison/reprise.
- Le forfait inclut 20 min/homme pour le déchargement et 20 min/homme pour le chargement. Au-delà, le temps supplémentaire est facturé à 12,75 €/15 min/homme.
- Le matériel est livré au rez-de-chaussée de plain-pied. Si l'accès est particulier, merci de fournir toutes les informations pour un devis précis.

Le tarif de transport dépend :

- du kilométrage
- du volume de la commande
- de la difficulté d'accès (marche(s), pente, graviers, pavés, passages étroits...)

---

### **Quand dois-je payer ? Une garantie est-elle nécessaire ?**

- Le paiement se fait par virement bancaire lors de la confirmation de votre devis (numéro de dossier à mentionner).
- Une garantie locative minimale de 200 € est demandée à la commande et peut être ajustée selon la valeur du matériel.
- Le remboursement se fait par virement après le retour du matériel dans les 3 jours ouvrables.

---

### **Faut-il nettoyer la vaisselle et le nappage avant le retour ?**

Non, ce service est inclus dans la location. La vaisselle, verrerie et couverts doit être cependant vidée, triée et rangée dans les bacs d'origine.

---

### **Comment reconditionner le matériel ?**

- Vaisselle : rincée et triée, dans les bacs d'origine (couteaux avec couteaux...).
- Nappage : vidé, sec et trié par taille/couleur (attention aux cigarettes, feux de Bengale, cire...).
- Autres matériels : propres, en état et dans leur conditionnement d'origine. Tout matériel cassé ou endommagé sera mis à part pour facturation si nécessaire.

---

### **J'ai cassé des verres. Dois-je les remplacer ?**

Non, Festi se charge du remplacement et facture le prix moyen du marché pour tout matériel perdu ou endommagé. Bien entendu, nous vous invitons à manipuler le matériel avec soin afin d'éviter toute casse, même si celle-ci peut arriver lors d'événements ou de soirées.

---

### **Que se passe-t-il si le matériel est rendu en retard ?**

Prévenez-nous le plus tôt possible afin que nous puissions vérifier si ce retard n'impacte pas la disponibilité du matériel pour d'autres clients. Une pénalité peut être appliquée.

---

### **Une autre question ?**

Contactez-nous 😊

#### **Adresse :**

Chaussée de Boondael 152-154,  
1050 Ixelles (Flagey)

02 640 41 40