

Bezoekvoorwaarden Biesbosch Museum

Inleiding

Het Biesbosch Museum zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door het Biesbosch Museum georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig met de wens van de bezoeker te laten verlopen. Het Biesbosch Museum zal zich zoveel mogelijk inspannen eventuele overlast of ongemak voor de bezoeker tot een minimum te beperken, alsmede de veiligheid van de bezoeker zoveel mogelijk te waarborgen.

Algemene bepalingen: definities

Artikel 1.1

Onder 'het museum' en "het Biesbosch Museum" wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert.

Artikel 1.2

Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van het Biesbosch Museum valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, vergaderkamers, kantoren, koffiecorner, overige buitenruimte, depots.

Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan een ieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met het Biesbosch Museum een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door het Biesbosch Museum wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingsuren.

Artikel 1.4

Onder "functionaris van het Biesbosch Museum" wordt verstaan een ieder die, al dan niet uit hoofde van een arbeidsovereenkomst met het Biesbosch Museum in het museum een taak heeft en als zodanig herkenbaar is doordat hij/zij een badge draagt.

Artikel 1.5

Deze algemene bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen het Biesbosch Museum en een bezoeker of een groep bezoekers. De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en dergelijke.

Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 2.1

Alle door het Biesbosch Museum gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn vrijblijvend. Het Biesbosch Museum aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie.

Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen het museum aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens het Biesbosch Museum is verspreid. Het Biesbosch Museum is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

Artikel 2.2

De bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs en enige kaart of voucher die recht geeft op korting op de toegangsprijs te tonen aan functionarissen.

Artikel 2.3

De bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat hij het museumcomplex betreedt.

Indien een bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker; dit is ook het geval indien het toegangsbewijs alleen geldig is voor een bepaalde tijd en/of datum. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. Er vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats. De betaalde toegangsprijs kan evenwel gerestitueerd worden indien omstandigheden buiten de invloed van de koper hiervan het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie.

Artikel 2.4

Het Biesbosch Museum restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbo-wet), alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

Artikel 2.5

De kassa's sluiten een kwartier uur voor sluiting van het museum; vanaf dat moment worden géén bezoekers meer toegelaten.

Artikel 2.6

De bezoeker wordt de toegang tot het museumcomplex ontzegd wanneer blijkt dat :

- het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van het Biesbosch Museum of een daartoe door het Biesbosch Museum bevoegd verklaarde instantie;
- de toegangskaart ontbreekt, als dit bewijs niet meer compleet is of als met dit bewijs is gemanipuleerd;
- de bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
- de bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
- de bezoeker klaarblijkelijk weigert zich te conformeren aan de door het Biesbosch Museum gestelde richtlijnen, instructies, huisregels of omgangsvormen;
- de bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het museum wenst te betreden.
- de bezoeker in het bezit is van wettelijk verboden of gevaarlijke goederen, materialen of voorwerpen zoals vuurwerk, glazen, blikjes, spandoeken met, naar mening van het beveiligingspersoneel van het Biesbosch Museum, discriminerende of provocerende teksten, kettingen, vuur-, slag-, steek- of stootwapens dan wel andere voorwerpen die als wapens kunnen worden aangewend om de orde te verstoren;

Verblijf in het museumcomplex

Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de wet openbare orde, de goede zeden en de met betrekking tot de aard van de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen. De bezoeker is tevens verplicht de door functionarissen van het Biesbosch Museum gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van het Biesbosch Museum, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

In laatst bedoeld geval kan de bezoeker door functionarissen van het Biesbosch Museum, indien reeds aanwezig in het pand, uit het museum worden verwijderd en/of worden overgedragen aan de politie. Een en ander heeft tot onmiddellijk en onherroepelijk gevolg dat het toegangsbewijs van betrokkene zijn geldigheid verliest.

Artikel 3.2

Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor, en aanspreekbaar op, het gedrag van door hen begeleide groepsleden.

Artikel 3.3

Het is de bezoeker onder meer verboden om in het museumcomplex:

- a. aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- b. andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren en/of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren en/of op de grond te zitten;
- c. gebruik te maken van mobiele telefoons, ipods of andere geluidsbronnen; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in niet museale ruimtes evenwel expliciet worden toegestaan;
- d. (huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimtes expliciet worden toegestaan of

- wanneer het (blinden)geleidehonden of SoHo-honden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- e. te roken;
 - f. etenswaren en consumpties mee te nemen in de besloten ruimtes van het museumcomplex te nuttigen buiten de daartoe geëigende ruimte.
 - g. (naar het oordeel van een functionaris van het Biesbosch Museum) gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door het Biesbosch Museum aan te wijzen plaats;
 - h. gebruik te maken van privé-vervoermiddelen met uitzondering van rolstoelen, kinderwagens, buggy's, looprekken en andere algemeen aanvaarde hulpmiddelen;
 - i. tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan. Ouders of begeleiders van kinderen dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen meegebrachte kinderen; evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleide groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken. Kleine kinderen mogen niet op de schouders worden gedragen doch dienen aan de hand te worden gehouden of per buggy te worden vervoerd;
 - j. drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen.

Artikel 3.4

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een functionaris van het Biesbosch Museum, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. De bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is.

Artikel 3.5

Het museum kan aan de bezoeker die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een Nederlands museumcomplex een voorwerp opzettelijk heeft beschadigd, of op andere wijze de vrees voor beschadiging wettigt, de toegang tot het museumcomplex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen; het museum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.4 van deze bezoekvoorwaarden. De in dit artikel 3.5 bedoelde bezoeker behoeft over deze maatregelen niet te worden geïnformeerd voor het betreden van het museumcomplex. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

Artikel 3.6

In het Biesbosch Museum is een videobewakingsstelsel operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat video-opnames van hen gemaakt kunnen worden. De bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is.

Artikel 3.7

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Biesbosch Museum is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen met kunstlicht te maken. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Biesbosch Museum is het de bezoeker tevens verboden om foto-, video en filmopnamen te maken met professionele apparatuur.

Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Biesbosch Museum deze foto-, video- en filmopnamen openbaar te maken dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, en met inbegrip van elektronische media.

Klachten en reclamering

Artikel 4.1

Het Biesbosch Museum zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het Biesbosch Museum georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig het gepubliceerde aanbod te laten verlopen; hieronder valt ook de verplichting het publiek zo goed mogelijk te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting van het museumcomplex en/of door het Biesbosch Museum georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het Biesbosch Museum het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan

hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontlelen.

Artikel 4.2

Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het Biesbosch Museum te vermijden, klachten en omstandigheden en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Biesbosch Museum;
- b. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- d. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.
- e. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest.

Artikel 4.3

Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen het Biesbosch Museum en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk het Biesbosch Museum te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4.4

Het Biesbosch Museum onderzoekt de klacht en beantwoordt deze schriftelijk binnen 30 dagen na ontvangst. Is het onderzoek dan nog niet afgerond, dan wordt dit aan de klager meegedeeld, evenals het vermoedelijke moment waarop dat wel het geval zal zijn.

Artikel 4.5

De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat te verkrijgen is bij deze bezoekvoorwaarden.

Aansprakelijkheid van het museum

Artikel 5.1

Voor schade ontstaan als gevolg van door het Biesbosch Museum en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is het Biesbosch Museum nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van het Biesbosch Museum en/of zijn medewerkers.

Artikel 5.2

Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen rekening en risico. Het museum is slechts aansprakelijk voor door de bezoeker geleden zaaks- en/of gevolgschade of aan de bezoeker toegebracht letsel die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van het museum, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen het museum verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

Artikel 5.3

In geen enkel geval is het Biesbosch Museum gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

- a. de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs of, indien dat meer is;
- b. het door de verzekeraar van het Biesbosch Museum aan het Biesbosch Museum ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- c. de ter zake van de schade van een derde verkregen vergoeding.

Artikel 5.4

Indien het Biesbosch Museum goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponneerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat het Biesbosch Museum daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is het Biesbosch

Museum nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij het Biesbosch Museum opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van het Biesbosch Museum.

Artikel 5.4.1

Deze bepaling is eveneens van kracht voor ter bewaring achtergelaten goederen in de garderobe. Het Biesbosch Museum is niet aansprakelijk voor schade aan of eventuele diefstallen van of uit kleding, tassen of andere goederen die zijn achtergelaten.

Artikel 5.5

De totale aansprakelijkheid van het Biesbosch Museum wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bezoekerovereenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de onder 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Overmacht

Artikel 6.1

Als overmacht voor het Biesbosch Museum, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Biesbosch Museum niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorziene omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Biesbosch Museum zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

Artikel 6.2

Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Biesbosch Museum gebruik maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden.

Gevonden voorwerpen

Artikel 7.1

Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de kassa van het museum. Aldaar ontvangt men van een der leidinggevenden van de afdeling beveiliging een bewijs van ontvangst voor het afgegeven gevonden goed.

Artikel 7.2

Het Biesbosch Museum zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en weer in het bezit te stellen van het gevonden goed. Voorwerpen die op de dag dat ze zijn gevonden niet kunnen worden teruggegeven aan de rechtmatige eigenaar worden door een leidinggevende zo snel mogelijk overgedragen aan de gemeente Werkendam.

Artikel 7.3

Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp dat nog in het museum aanwezig is zich meldt, heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen dan wel deze zich onder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.

Toepasselijk recht

Artikel 8.1

Op deze bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het Biesbosch Museum is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 8.2

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het Biesbosch Museum voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is.

Deze bezoekvoorwaarden van het Biesbosch Museum zijn op 24 september 2012 te Werkendam vastgesteld door het bestuur van de Stichting Biesbosch Museum en gedeponneerd op datum bij de Kamer van Koophandel.