



Conditions générales de visite du Palais Het Loo

Introduction

Le Paleis Het Loo - Nationaal Museum, dénommé ci-après « Palais Het Loo », s'engage à faire dans les limites du raisonnable tout son possible pour que la visite du complexe muséal et des expositions et activités organisées par le Palais Het Loo se passe d'une manière répondant aux attentes des visiteurs. Le Palais Het Loo fera également de son mieux pour réduire autant que faire se peut les nuisances ou gênes éventuelles pour les visiteurs, ainsi que pour garantir autant que possible la sécurité des visiteurs.

Dispositions générales : définitions

1.1

Par « Palais Het Loo », on entend l'organisation qui gère et exploite ce complexe muséal dans son ensemble, et comprenant notamment, de manière non exhaustive, la direction, les conservateurs, les agents de sécurité et les autres personnels du musée habilités à agir au nom de cette organisation.

Article 1.2

Par « complexe muséal », on entend l'ensemble des espaces (bâti et non bâti) tombant sous la responsabilité juridique ou de gestion de la direction du Palais Het Loo, et comprenant notamment, de manière non exhaustive, les salles et pièces du palais, les salles de réunion, les bureaux, les restaurants, les jardins, les autres espaces extérieurs, les dépôts et les dépendances.

Article 1.3

Par « visiteur », on entend toute personne qui d'une manière ou d'une autre passe de manière directe ou indirecte une convention avec le Palais Het Loo afin de pouvoir accéder au complexe muséal ou visiter une exposition ou bien participer à une activité organisée par le Palais Het Loo pour les visiteurs dans le cadre des heures habituelles d'ouverture.

Article 1.4

Par « membre du personnel », on entend toute personne portant l'uniforme des agents de sécurité ou des agents de surveillance, ainsi que toute personne portant un badge nominatif attestant qu'elle est un membre du personnel du Palais Het Loo.

Article 1.5

Ces conditions générales de visite s'appliquent à toute convention passée entre le Palais Het Loo et tout visiteur. Ces conditions générales de visite ne s'appliquent pas aux activités organisées en dehors des heures habituelles d'ouverture ou destinées à des publics autres que les visiteurs au sens propre du terme, par exemple en cas de location de salle, restauration-traiteur et autres activités.

Billets, offres spéciales et tarifs

Article 2.1

Tous les tarifs communiqués par le Palais Het Loo, ainsi que toute communication et autres informations diffusées d'une manière ou d'une autre par le Palais Het Loo à ce sujet, sont libres de tout engagement. Le Palais Het Loo reconnaît l'engagement de sa responsabilité pour toute faute éventuelle commise par le musée dans les tarifs, les communications et autres informations, transmis d'une manière ou d'une autre aux visiteurs. Cette responsabilité vaut uniquement pour les propres matériaux d'information du Palais Het Loo présents dans l'enceinte du complexe muséal au moment en question, ou diffusés peu avant cette date par le Palais Het Loo ou au nom de celui-ci. Le Palais Het Loo décline toute responsabilité pour des fautes ou des erreurs imputables à un acte intentionnel, une faute ou une négligence de tiers.

Article 2.2

Les visiteurs sont tenus de présenter à tout moment à tout membre du personnel identifiable en tant que tel en faisant la demande, leur billet d'entrée ainsi que toute carte ou bon donnant droit à une réduction spéciale sur le tarif d'entrée.

Les visiteurs ayant quitté le musée ne sont pas autorisés à y pénétrer une seconde fois sur présentation du même billet d'entrée.

Article 2.3

Les visiteurs ne peuvent prétendre à un remboursement du prix d'entrée ou toute autre forme de compensation, en cas de perte ou de vol dudit billet d'entrée avant d'avoir pénétré dans l'enceinte du complexe muséal.

Tout billet acheté ne peut être ni échangé, ni remboursé. Un remboursement du montant payé au titre du droit d'entrée peut néanmoins être envisagé si des circonstances particulières indépendantes de la volonté de l'acheteur dudit billet l'empêchent de visiter le musée. Ces circonstances restent cependant à l'appréciation de la direction.

Article 2.4

Le Palais Het Loo ne rembourse le montant payé au titre du droit d'entrée que si les visiteurs doivent quitter prématurément le complexe muséal en raison d'un exercice d'évacuation non annoncé à l'avance tel que prévu par les dispositions réglementaires en matière de sécurité du personnel (article 23 de la loi Arbo-wet), ainsi qu'en cas de réel incident ou toute autre calamité justifiant l'évacuation totale ou partielle du complexe muséal.

Article 2.5

Les caisses délivrant les billets d'entrée ferment 45 minutes avant l'heure de fermeture du musée. Aucun visiteur n'est admis après la fermeture des caisses.

Article 2.6

Le palais Het Loo se réserve le droit de refuser à tout visiteur l'accès au complexe muséal s'il s'avère que :

- le billet d'entrée, la carte ou le bon de réduction n'ont pas été obtenus auprès du Palais Het Loo ou d'une organisation agréée par le Palais Het Loo ;
- un visiteur est manifestement sous l'influence de boissons alcoolisées ou de stupéfiants ou de toute autre substance équivalente ;
- un visiteur trouble l'ordre public ou a l'intention de troubler l'ordre public dans l'enceinte du complexe muséal ;
- un visiteur refuse de se conformer aux directives, aux instructions, au règlement intérieur ou aux règles de bonne conduite, édictés par le Palais Het Loo ;
- un visiteur souhaite pénétrer pieds nus ou torse nu dans l'enceinte du complexe muséal ;
- un visiteur est en possession de biens, de matériaux ou d'objets interdits par la loi ou dangereux, tels que des feux d'artifice, verres, canettes, bannières portant de l'avis des agents de sécurité du Palais Het Loo des textes discriminatoires ou provocateurs, des chaînes, des armes de toutes sortes (à feu, de poing, blanches, de choc, etc.) ou tout

autre objet pouvant être utilisé comme arme afin de troubler l'ordre public ou porter atteinte à la sécurité des bâtiments et des collections.

Séjour dans l'enceinte du complexe muséal

Article 3.1

Durant leur séjour dans l'enceinte du complexe muséal, les visiteurs doivent veiller à respecter l'ordre public, les bonnes mœurs et les règles de savoir-vivre liées à la nature même de l'activité qu'ils visitent ou à laquelle ils participent. Ils sont également tenus de se conformer immédiatement aux instructions et demandes formulées par tout membre du personnel du musée identifiable comme tel. Lorsqu'un membre du personnel, identifiable comme tel et habilité à cette tâche, estime raisonnablement que d'une manière ou d'une autre, un visiteur ne se comporte pas en conformité avec ces normes, demandes ou instructions, il est habilité à refuser tout accès ou toute poursuite de l'accès au complexe muséal, sans que ledit visiteur puisse prétendre en aucune façon au remboursement du billet d'entrée acquitté pour y accéder ou de tout autres frais éventuels. Dans ce dernier cas, ledit visiteur, s'il est déjà présent dans l'enceinte du complexe muséal peut en être expulsé par ledit membre du personnel, voire être remis aux services de police appelés sur les lieux. Tout ceci a pour conséquence immédiate et irrévocable que le billet d'entrée dudit visiteur perd toute validité.

Article 3.2

Les parents ou les accompagnateurs d'enfants sont à tout moment responsables du comportement et des agissements desdits enfants dans l'enceinte du complexe muséal. Les enseignants et les accompagnateurs de groupes sont à tout moment responsables du comportement et des agissements des membres des groupes qu'ils encadrent ou accompagnent.

Article 3.3

Dans l'enceinte du complexe muséal, il est entre autres strictement interdit aux visiteurs :

- a. de proposer à la vente des biens ou objets de quelque nature que ce soit, ou de les distribuer gratuitement à des tiers ;
- b. de bloquer de manière prolongée et délibérée le passage ou la vue pour d'autres visiteurs ou bien de s'asseoir par terre ;
- c. de faire usage d'un téléphone portable, d'un baladeur ou de tout autre appareil source de musique ou de son. L'utilisation de ces appareils est cependant parfois autorisée de manière explicite dans certains espaces non muséaux ;
- d. de pénétrer dans l'enceinte du complexe muséal accompagnés d'animaux (de compagnie ou autre), sauf si la présence de ces animaux est autorisée de manière explicite dans certains espaces ou sauf s'il s'agit de chiens-guides pour malvoyants ou de chiens-guides pour personnes handicapées, accompagnant une personne pouvant présenter un justificatif officiel de son handicap ;
- e. de fumer ;
- f. d'emporter des boissons ou des aliments à l'intérieur du musée ;
- g. d'emporter des objets ou substances pouvant présenter un danger (de l'avis d'un membre du personnel identifiable comme tel), tels que par exemple et de manière non exhaustive : des cannes à bout pointu, des parapluies ou des sacs de grand format. Ces objets peuvent être déposés dans un espace indiqué à cet effet par le Palais Het Loo ;
- h. d'utiliser des moyens de transport privés, à l'exception cependant des fauteuils roulants, des poussettes, des buggies et des déambulateurs ou autres accessoires d'aide généralement acceptés ;
- i. de toucher les objets exposés et les matériels d'exposition tels que vitrines, éclairages, cloisons et autres, sauf si cela est autorisé à cet endroit de manière expresse et explicite. Les parents ou les accompagnateurs d'enfants doivent veiller avec la plus grande attention à ce que les enfants qui les accompagnent ne touchent pas les objets exposés. Les enseignants et les accompagnateurs de groupes doivent de la même manière veiller avec la plus grande attention à ce que les membres des groupes qu'ils encadrent ou accompagnent ne touchent pas les objets exposés. Il n'est pas permis de porter les

enfants en bas âge sur les épaules. Ces enfants doivent être à tout moment tenus par la main ou être transportés dans un buggy durant la visite.

- j. d'emporter des boissons ou tout autre liquide, dans une cannette, un verre ou tout autre conditionnement ;
- k. de donner des visites guidées du musée.

Article 3.4

Le musée se réserve le droit de refuser à titre permanent ou pour une période donnée l'accès au complexe muséal à toute personne ayant endommagé délibérément un objet dans tout autre musée néerlandais, ou susceptibles d'une manière ou d'une autre de commettre de tels agissements. Cette décision d'interdiction d'accès doit être notifiée au visiteur en question immédiatement et de manière motivée, et si possible par écrit, par la direction.

Article 3.5

Le Palais Het Loo est doté d'un système de vidéosurveillance. Les visiteurs pénétrant dans l'enceinte du complexe muséal acceptent ce faisant que des enregistrements vidéo de leur personne soient éventuellement effectués durant leur visite. Les visiteurs potentiels sont informés de cette disposition avant leur entrée dans l'enceinte du complexe muséal.

Article 3.6

Il est strictement interdit – sauf autorisation écrite préalable de la direction ou du service PR & Marketing du Palais Het Loo - de prendre des photos, de faire des enregistrements vidéo ou de filmer d'une manière ou d'une autre dans l'enceinte du palais ou dans les espaces d'exposition. Les clichés ou enregistrements (vidéo ou autre) pris sur les terrains ou dans les jardins du Palais Het Loo ne peuvent en aucun cas être utilisés à des fins commerciales, sauf autorisation préalable expresse délivrée par écrit par la direction.

Réclamations

Article 4.1

Le Palais Het Loo fera tout son possible pour que la visite du complexe muséal ou des expositions et des activités organisées par le Palais Het Loo soit en conformité avec l'offre publiée. Ceci inclut notamment l'obligation d'informer au mieux le public de toute fermeture partielle ou totale, ou à un horaire inhabituel, du complexe muséal ou des expositions organisées par le Palais Het Loo. Le Palais Het Loo informe de plus le public de toute activité pouvant provoquer des gênes ou des nuisances, qu'il s'agisse d'opérations de maintenance, de travaux ou de l'aménagement ou du réaménagement de certaines salles. Ces opérations et ces informations n'ouvrent en aucun cas droit à indemnisation pour les visiteurs.

Article 4.2

Aucune réclamation ne sera acceptée dans les cas suivants portant sur des situations ne pouvant être évitées par le Palais Het Loo et qui par conséquent ne peuvent en aucun cas ouvrir droit à quelque forme que ce soit d'indemnisation des visiteurs par le musée :

- a. les réclamations portant sur le fait que certains objets de la collection permanente du Palais Het Loo ne sont pas visibles ;
- b. les réclamations portant sur la fermeture de certaines parties du complexe

muséal, notamment (et de manière non exhaustive) la fermeture partielle en raison de la mise en place ou de l'enlèvement d'une exposition ;

- c. les réclamations et situations portant sur des nuisances ou des gênes causées par des travaux d'entretien ou de maintenance, notamment (et de manière non exhaustive) des travaux de transformation, d'aménagement ou de réaménagement de salles ; ainsi que les réclamations et situations portant sur des nuisances causées par l'utilisation de machines et appareils (tels que tondeuses à gazon, souffleurs de jardin, talkies-walkies, etc.) par des employés lors de l'exercice de leurs fonctions ;

- d. les réclamations et situations portant sur des nuisances ou des gênes causées par le mauvais fonctionnement des divers équipements présents dans l'enceinte du complexe muséal ;
- e. les réclamations et situations portant sur des nuisances et des gênes causées par d'autres visiteurs, notamment et de manière non exhaustive : nuisances sonores, comportements inappropriés, vols et vandalisme.

Article 4.3

Les réclamations et les demandes de remboursement portant sur la convention passée entre le Palais Het Loo et tout visiteur doivent être adressées par écrit au Palais Het Loo et reçues par lui dans un délai de six semaines après la date de la visite en question. Les réclamations et les demandes reçues après expiration de ce délai ne seront pas traitées.

Article 4.4

Le Palais Het Loo examine la réclamation qui lui est soumise et y répond par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la réclamation. Si à l'expiration de ce délai, l'examen de ladite réclamation n'est pas achevé, le Palais Het Loo en informe le réclamant, et lui donne ce faisant une indication de la date probable à laquelle cet examen sera achevé.

Responsabilité du musée

Article 5.1

Le Palais Het Loo décline toute responsabilité pour tout dommage survenu à la suite de tarifs, de communiqués ou de toute autre forme d'informations transmis aux visiteurs par le Palais Het Loo ou par des tiers, sauf si - et uniquement dans la mesure où - ce dommage est une conséquence directe d'une faute intentionnelle ou d'une faute grave du Palais Het Loo ou de l'un de ses employés.

Article 5.2

L'indemnisation éventuellement due par le Palais Het Loo ne peut en aucun cas excéder :

- a. le prix d'entrée réellement acquitté ce jour-là, ou si le montant acquitté y est supérieur :
- b. le montant versé au Palais Het Loo par son assureur au titre dudit dommage, ou le cas échéant :
- c. le montant de l'indemnité reçue d'une tierce partie au titre dudit dommage.

Article 5.3

Lorsque le Palais Het Loo reçoit un bien ou objet ou lorsqu'un bien ou objet est déposé, conservé ou laissé de quelque manière que ce soit, par qui que ce soit et dans quelque endroit que ce soit de l'enceinte du complexe muséal sans que le Palais Het Loo perçoive à ce titre une quelconque rétribution, le Palais Het Loo n'est en aucun cas responsable de tout dommage survenu de quelque façon que ce soit audit bien ou objet ou lié audit bien ou objet, sauf si ce dommage a été causé de manière intentionnelle par le Palais Het Loo ou si ledit dommage est la conséquence d'une faute grave du Palais Het Loo.

Article 5.3.1

Cette disposition s'applique également à tout bien ou objet déposé au vestiaire du musée. Le personnel dudit vestiaire n'est pas responsable de tout dommage ni de tout vol éventuel des vêtements, sacs et autres biens ou objets déposés au vestiaire, ni de tout dommage ou vol des objets que ces biens ou objets contiennent.

Article 5.4

La responsabilité totale du Palais Het Loo en raison de manquements, imputables au Palais Het Loo, aux obligations et dispositions de la convention passée entre le Palais Het Loo et tout visiteur est limitée à l'indemnisation des dommages directs et ne peut en aucun cas excéder les montants prévus par les dispositions de l'article 5.2.

Cas de force majeure

Article 6.1

Les cas de force majeure pour le Palais Het Loo, cas dans lesquels tout manquement éventuel de la part du Palais Het Loo aux obligations découlant de la convention passée entre lui et tout visiteur et lié directement à ces cas ne peut être imputé au Palais Het Loo, sont toutes les situations et circonstances imprévues entravant ou compliquant la mise en œuvre de la convention passée entre le Palais Het Loo et tout visiteur de telle sorte que la mise en œuvre de cette convention est de manière temporaire ou permanente impossible ou difficilement réalisable.

Article 6.2

Par cas de force majeure, on entend également ici, entre autres, toutes les situations ou circonstances affectant des personnes ou des services ou des organisations ou entreprises auquel le Palais Het Loo fait appel dans le cadre de l'exécution de la convention passée entre lui et tout visiteur, ainsi que toute situation présentant pour les précités un cas de force majeure ou constituant un motif de suspension ou de libération des obligations, ainsi que tout manquement imputable aux précités.

Objets trouvés

Article 7.1

Les objets trouvés par les visiteurs dans l'enceinte du complexe muséal peuvent être remis au personnel du vestiaire ou des caisses du musée. L'un des superviseurs du service de sécurité remettra alors un récépissé à la personne apportant ledit objet trouvé.

Article 7.2

Le Palais Het Loo fera de son mieux pour retrouver le propriétaire dudit objet ou l'un de ses ayants droit, afin de lui remettre ledit objet trouvé. Les passeports et permis de conduire trouvés dans l'enceinte du Palais Het Loo seront remis dans les délais les plus brefs possibles aux services de police de la commune d'Apeldoorn. Le jour ouvrable suivant, le personnel de surveillance ou de sécurité transmet tous les objets trouvés au secrétariat de la direction.

Article 7.3

Lorsque le propriétaire d'un objet trouvé, ou l'un de ses ayants droit, est retrouvé alors que ledit objet trouvé est encore conservé par le Palais Het Loo, ledit propriétaire ou son ayant droit a le choix entre passer prendre cet objet au Palais Het Loo ou demander son envoi contre remboursement. Dans un cas comme dans l'autre, le propriétaire ou son ayant droit doit justifier de manière correcte de son identité.

Droit applicable

Article 8.1

Ces conditions générales de visite et la convention passée entre le Palais Het Loo et tout visiteur sont régies par le droit néerlandais.

Article 8.2

Tout différend découlant de cette convention passée entre le Palais Het Loo et tout visiteur ne peut être soumis (et ce de manière exclusive) qu'au jugement de la juridiction compétente.

Ces conditions générales de visite du Palais Het Loo ont été établies par le directeur du Palais Het Loo, le 6 juin 2007, à Apeldoorn, Pays-Bas.

Le directeur du Palais Het Loo.

J.R. ter Molen.

NB : Le présent texte est une traduction. Seul le texte original, à savoir la version néerlandaise, fait foi.

