



Bezoekersvoorwaarden Paleis Het Loo

Inleiding

Paleis Het Loo Nationaal Museum, hieronder genoemd 'Paleis Het Loo', zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door Paleis Het Loo georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig de wens van de bezoeker te laten verlopen. Paleis Het Loo 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 Paleis Het Loo wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, conservatoren, beveiligingsmedewerkers en overige museumfunctionarissen die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

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 Paleis Het Loo valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, paleisvertrekken, vergaderkamers, kantoren, restaurants, tuinen, overige buitenruimte, depots en dependances.

Artikel 1.3

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

Artikel 1.4

Onder functionaris wordt verstaan eenieder die het beveiligings/bewakingsuniform van Paleis Het Loo draagt en iedereen die het Paleis Het Loo-personeelspasje met naamsvermelding bij zich draagt.

Artikel 1.5

Deze algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Paleis Het Loo en een bezoeker. 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, catering en dergelijke.

Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 2.1

Alle door Paleis Het Loo gedane prijsopgaven, mededelingen en anderszins verschaft informatie zijn vrijblijvend. Paleis Het Loo 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 Paleis Het Loo is verspreid. Paleis Het Loo 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 als zodanig herkenbare functionaris. Een bezoeker die het museum eenmaal heeft verlaten wordt geen tweede keer op het zelfde toegangsbewijs meer toegelaten.

Artikel 2.3

De potentiële 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. 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

Paleis Het Loo 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 45 minuten voor sluiting van het museum; vanaf dat moment worden géén bezoekers meer toegelaten.

Artikel 2.6

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

- het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen via Paleis Het Loo of een daartoe door Paleis Het Loo bevoegd verklaarde instantie;
- 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 Paleis Het Loo 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 de mening van het beveiligingspersoneel van Paleis Het Loo, 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 of de veiligheid van gebouwen en collecties in gevaar te brengen.

Verblijf in het museumcomplex

Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de 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 als zodanig kenbare functionarissen gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris, 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 laatstbedoeld geval kan de bezoeker, indien reeds aanwezig in het pand, door de functionaris 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, walkmans 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 het museumgebouw;
- g. (naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris) gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken met scherpe punt, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door Paleis Het Loo 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;
- k. rondleidingen in het museum te geven.

Artikel 3.4

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 besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk, en dient te gebeuren door de directie.

Artikel 3.5

In Paleis Het Loo is een videobewakingsstelsysteem operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat video-opnames van hen gemaakt kunnen worden. De potentiële bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is.

Artikel 3.6

Het is verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie of de afdeling PR & marketing van Paleis Het Loo foto-, video- en filmopnamen te maken binnen het paleis of de tentoonstellingsruimten. Opnamen gemaakt op de terreinen of in de tuinen van Paleis Het Loo mogen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt, zonder de hiertoe vooraf schriftelijk toestemming is verleend door de directie.

Klachten en reclamering

Artikel 4.1

Paleis Het Loo zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door Paleis Het Loo 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 Paleis Het Loo georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert Paleis Het Loo het publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

Artikel 4.2

Reclames zijn niet mogelijk m.b.t. de volgende, niet door Paleis Het Loo 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 Paleis Het Loo;
- 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, betrekking hebben op overlast veroorzaakt uit gebruik van technische apparatuur (grasmaaimachines, bladblazers, portofoons ed) door medewerker bij de uitoefening van hun werk;
- 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 Paleis Het Loo en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk Paleis Het Loo te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4.4

Paleis Het Loo 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.

Aansprakelijkheid van het museum

Artikel 5.1

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

Artikel 5.2

In geen enkel geval is Paleis Het Loo 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 Paleis Het Loo aan Paleis Het Loo ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- c. de ter zake van de schade van een derde verkregen vergoeding.

Artikel 5.3

Indien Paleis Het Loo 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 Paleis Het Loo daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Paleis Het Loo nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij Paleis Het Loo opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van Paleis Het Loo.

Artikel 5.3.1

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

Artikel 5.4

De totale aansprakelijkheid van Paleis Het Loo wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bezoekenovereenkomst is beperkt tot

vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de onder 5.2 beschreven schadevergoedingsregeling.

Overmacht

Artikel 6.1

Als overmacht voor Paleis Het Loo, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming Paleis Het Loo niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door Paleis Het Loo 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 Paleis Het Loo gebruik maakt bij het uitvoeren van de bezoekenovereenkomst, 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 garderobebalie cq 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

Paleis Het Loo 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. Gevonden paspoorten en rijbewijzen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven worden aan politie Apeldoorn. Alle gevonden voorwerpen zullen door bewaking/beveiliging de eerst volgende werkdag worden ingeleverd bij het directie secretariaat.

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 bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en Paleis Het Loo is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 8.2

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en Paleis Het Loo voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is.

Deze Bezoekersvoorwaarden van Paleis Het Loo zijn vastgesteld door de directeur op 6 juni 2007 te Apeldoorn.

De directeur van Paleis Het Loo.
Dr. J.R. ter Molen.