

w a t e r l a n d s m u s e u m

de speeltoren

Bezoekvoorwaarden Waterlandsmuseum de Speeltoren, Monnickendam

Inleiding

Het Waterlandsmuseum de Speeltoren zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door het Waterlandsmuseum de Speeltoren georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig met de wens van de bezoeker te laten verlopen. Het Waterlandsmuseum de Speeltoren 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 Waterlandsmuseum de Speeltoren wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, het bestuur en de vrijwilligers die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

Artikel 1.2

Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd) dat onder de rechts-of beheersbevoegdheid van het bestuur van Waterlandsmuseum de Speeltoren valt. De niet toegankelijke delen van de speeltoren zelf vallen daar niet onder.

Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in-)direct met het Waterlandsmuseum de Speeltoren een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en *j* of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door het Waterlandsmuseum de Speeltoren wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingstijden.

Artikel 1.4

Deze algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen het Waterlandsmuseum de Speeltoren en een bezoeker. De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden én/of op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecateringen en dergelijke.

Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 2.1

Alle door het Waterlandsmuseum de Speeltoren gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn niet vrijblijvend. Het Waterlandsmuseum de Speeltoren aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelfgemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie.

Artikel 2.2

De bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs of enige kaart of voucher die recht geeft op korting op de toegangsprijs te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen, suppoosten daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt.

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. Indien een potentiële 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 verkoper hiervan het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling van het bestuur.

Artikel 2.4

De potentiële bezoeker kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van het Waterlandsmuseum de Speeltoren of een daartoe door het Waterlandsmuseum de Speeltoren bevoegd verklaarde instantie.

Artikel 2.5

Het Waterlandsmuseum de Speeltoren restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

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 tot de door als zodanig kenbare functionarissen van het Waterlandsmuseum de Speeltoren, suppoosten daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gegeven aanwijzingen of instructies direct op te volgen. Indien naar het redelijke oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van het Waterlandsmuseum de Speeltoren die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met de normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op de vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

Artikel 3.2

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het museum uitsluitend onder begeleiding van een volwassene bezoeken. 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 museum complex:

- a. Aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te beiden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- b. Andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- c. Andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons, mp3-spelers, of andere bronnen van geluidsoverlast; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in bepaalde ruimtes door het Waterlandsmuseum de Speeltoren evenwel expliciet worden toegestaan;
- d. (Huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimtes expliciet worden toegestaan of wanneer het (blinden) geleidehonden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleidt;
- e. Te roken in alle ruimtes, anders dan in de daartoe bestemde en door middel van pictogrammen of tekst aangevulde ruimtes. Etenswaare en consumpties mee te nemen in de ruimtes van het museumcomplex;
- f. Naar het oordeel van en als zodanig herkenbare functionaris van het Waterlandsmuseum de Speeltoren gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, rugzakken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door het Waterlandsmuseum de Speeltoren aan te wijzen plaats;
- g. In daartoe door het Waterlandsmuseum de Speeltoren aan te wijzen besloten ruimtes gebruik te maken van rolstoelen, kinderwagens en buggy's die naar oordeel van het dienstdoende personeel gevaar op leveren in de te bezoeken ruimtes of voor de andere bezoekers. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn van te grote gemotoriseerde rolstoelen of natte en vuile kinderwagens.
- h. 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. Kleine kinderen dienen aan de hand te worden gehouden of per buggy te worden vervoerd; evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleide groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken.

Artikel 3.4

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een leidinggevende functionaris van het Waterlandsmuseum de Speeltoren, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand) bagage.

Artikel 3.5

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de bestuur van het Waterlandsmuseum de Speeltoren is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen en statieven.

Voorts is het verboden om foto-, video- en filmopnamen voor commercieel gebruik openbaar te maken dan wel te verspreiden, op welke wijze en welk medium dan ook, en met inbegrip van elektronische media. Publicaties gericht op promotie e.d., via o.a. Facebook zijn toegestaan.

Artikel 3.6

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. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

a.

Klachten en reclamering

Artikel 4.1

Het Waterlandsmuseum de Speeltoren zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het Waterlandsmuseum de Speeltoren 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 Waterlandsmuseum de Speeltoren georganiseerde tentoonstellingen.

Voorts informeert het Waterlandsmuseum de Speeltoren het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her) inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen.

Artikel 4.2

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

- b. Klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Waterlandsmuseum de Speeltoren.
- c. Klachten die betrekking hebben op het gedeelte gesloten zijn van het museumcomplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- d. 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;
- e. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast en ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- f. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.

Artikel 4.3

Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen het Waterlandsmuseum de Speeltoren en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk (per post of per e-mail) het Waterlandsmuseum de Speeltoren te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4.4

Het dagelijks bestuur van het 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 bezoekers kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen het reactieboek op de balie van het Waterlandsmuseum de Speeltoren.

Aansprakelijkheid van het museum

Artikel 5.1

Voor schade ontstaan als het gevolg van door het Waterlandsmuseum de Speeltoren en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is het Waterlandsmuseum de Speeltoren nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van het Waterlandsmuseum de Speeltoren 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 geval is het Waterlandsmuseum de Speeltoren gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

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

Artikel 5.4

Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is het Waterlandsmuseum de Speeltoren nimmer aansprakelijk.

Artikel 5.5

Het Waterlandsmuseum de Speeltoren is nimmer aansprakelijk voor welke (in) directe schade dan ook, ontstaan als (in) direct gevolg van enig gebrek, enig hoedanigheid of omstandigheid aan, in of op enig ontroerend zaak waarvan

het Waterlandsmuseum de Speeltoren houder, (erf) pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van het Waterlandsmuseum de Speeltoren staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van het Waterlandsmuseum de Speeltoren en/of zijn medewerkers.

Artikel 5.6

Indien het Waterlandsmuseum de Speeltoren goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook door wie dan ook worden gedeponerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat het Waterlandsmuseum de Speeltoren daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is het Waterlandsmuseum de Speeltoren nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij het Waterlandsmuseum de Speeltoren opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van het Waterlandsmuseum de Speeltoren .

Artikel 5.7

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

Artikel 5.8

In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Waterlandsmuseum de Speeltoren in geen geval meer bedragen dan de onder 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 5.9

Aansprakelijkheid van het Waterlandsmuseum de Speeltoren voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

Vastgesteld augustus 2012/bijgewerkt 2023.