

## **Algemene bezoekvoorwaarden Stichting Rijksmuseum Muiderslot**

Het Muiderslot zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door het Muiderslot georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig met de wens van de bezoeker te laten verlopen. Het Muiderslot 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 'Stichting Rijksmuseum het Muiderslot' (hierna te noemen 'Muiderslot') wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, conservatoren, suppoosten, rondleiders 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), gelegen te Muiden aan de Herengracht 1, dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van het Muiderslot valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, ridderroute, torenroute, gidsroute, Taveerne, Museumshop, slotgracht, Valkenier, de tuinen, het Waterschild, steigers, overige buitenruimtes en het depot.

#### Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die het museumcomplex betreedt en/of een tentoonstelling bezoekt of als gast op uitnodiging een activiteit bijwoont die door het Muiderslot of door derden met toestemming van het Muiderslot in het museumcomplex wordt georganiseerd.

#### Artikel 1.4

Onder 'entreeticket' wordt verstaan een ticket dat een bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot het museumcomplex van het Muiderslot.

#### Artikel 1.5

Onder 'toegangsbewijs' wordt verstaan een entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher, jaarpas), dat de toegang verschaft tot (nader aangeduide) ruimte(n) in het museumcomplex van het Muiderslot.

#### Artikel 1.6

Op het moment dat een bezoeker het museumcomplex betreedt, hetzij als betalende bezoeker hetzij als gast, wordt hij geacht met Het Muiderslot een overeenkomst te zijn aangegaan waarop de bezoekvoorwaarden van toepassing zijn. De bezoekvoorwaarden zijn mede van toepassing op bijzondere activiteiten binnen of buiten de reguliere openingstijden en/of gericht

op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering, winkelbezoek en dergelijke.

## **Toepasselijkheid**

### Artikel 2.1

Deze voorwaarden gelden voor alle bezoekers van het Muiderslot.

### Artikel 2.2

Tevens gelden deze voorwaarden voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen die door het Muiderslot zijn ingeschakeld in het kader van haar doelstellingen.

### Artikel 2.3

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

## **Toegankelijkheid**

### Artikel 3.1

Het museumcomplex is gevestigd in een historisch gebouw met tentoonstellingen en activiteiten verspreid over verschillende verdiepingen als ook buiten het gebouw in de openlucht. De routes, tentoonstellingsruimten, Taveerne, Museumshop en het Waterschild zijn niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers, buggies en kinderwagens en zijn tevens moeilijk toegankelijk voor minder validen. De binnenplaatsen en het terrein zijn wel toegankelijk voor rolstoelhouders. Hiervoor hoeven rolstoelgebruikers geen entree te betalen. Hulphonden en blindengeleidehonden zijn wel toegestaan op het museumcomplex en dus ook in de routes.

### Artikel 3.2

De bezoeker wordt bij het betreden van het museumcomplex aangeraden zich op de hoogte te stellen van de vluchtwegen die bij een calamiteit of dreiging daarvan gebruikt moeten worden.

## **Kaartverkoop, aanbiedingen, prijzen en restitutie**

### Artikel 4.1

Alle door het Muiderslot gedane schriftelijke prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte schriftelijke informatie zijn niet vrijblijvend. Het Muiderslot aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane schriftelijke prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte schriftelijke 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 Muiderslot is verspreid. Het Muiderslot is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

#### Artikel 4.2

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 kenbare functionarissen, suppoosten en rondleiders daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt. Het toegangsbewijs en entreeticket geeft slechts toegang tot de daartoe bestemde ingangen, paden en ruimten.

#### Artikel 4.3

Om te kunnen deelnemen aan de bij de toegangsprijs inbegrepen gidsroute dient men een ticket voor een specifiek tijdstip te halen bij de daarvoor bestemde automaat op het museumcomplex. Deze dient men bij aanvang af te geven aan de rondleider.

#### Artikel 4.4

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 koper hiervan het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie.

#### Artikel 4.5

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 Muiderslot of een daartoe door het Muiderslot bevoegd verklaarde instantie.

#### Artikel 4.6

Het Muiderslot restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs en gemaakte reiskosten 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.

### **Verblijf in het museumcomplex**

#### Artikel 5.1

Het is de bezoeker verboden zich op te houden in, of te begeven naar een ander gedeelte van het museumcomplex dan dat waartoe het toegangsbewijs/entreeticket de bezoeker recht geeft.

#### Artikel 5.2

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 van het Muiderslot, suppoosten en rondleiders daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van het Muiderslot, 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.

#### Artikel 5.3

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 5.4

Het is de bezoeker onder meer verboden om in het museumcomplex: aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen; andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren; 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 Muiderslot evenwel expliciet worden toegestaan; (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 begeleiden; te roken in alle besloten ruimtes; etenswaren en consumpties mee te nemen in het museumcomplex; naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van het Muiderslot gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door het Muiderslot aan te wijzen plaats; daartoe door het Muiderslot aan te wijzen besloten ruimtes gebruik te maken van rolstoelen, kinderwagens en buggy's; 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 5.5

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een leidinggevende functionaris van het Muiderslot, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan speciaal opgeleid en getraind personeel de bezoeker bovendien verzoeken bij het betreden of het verlaten van het museumcomplex mee te werken aan een veiligheidsfouillering. De potentiële bezoeker wordt voor het betreden van het

museumcomplex gewaarschuwd dat deze maatregel van kracht is.

#### Artikel 5.6

In het Muiderslot is een bewakingssysteem operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat er video-opnamen van hen gemaakt kunnen worden. De opnamen worden conform de wettelijke bepalingen (Wet Bescherming Persoonsgegevens) bewaard. Indien nodig worden de beelden ter beschikking gesteld aan de politie.

#### Artikel 5.7

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

#### Artikel 5.8

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

#### Artikel 5.9

Het Muiderslot maakt regelmatig fotoreportages van activiteiten in het museumcomplex. Dit materiaal kan gebruikt worden voor publiciteitsdoeleinden op de website, in folders et cetera. Met het betreden van het museumcomplex gaat de bezoeker akkoord met de publicatie van dit materiaal. Indien de bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan dit bij het Muiderslot kenbaar gemaakt worden. Het Muiderslot zal zich dan inspannen om openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.

### **Klachten**

#### Artikel 6.1

Het Muiderslot zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het Muiderslot 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 Muiderslot georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het Muiderslot 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 6.2

Klachten zijn niet ontvankelijk met betrekking tot de volgende omstandigheden. Deze

omstandigheden kunnen nimmer leiden tot enige verplichting tot vergoeding van schade door het Muiderslot aan de bezoeker:

klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Muiderslot; 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; 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; 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; klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.

#### Artikel 6.3

De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat verkrijgbaar is bij de kassa of via het contactformulier op de website.

#### Artikel 6.4

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

#### Artikel 6.5

Het Muiderslot 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 7.1

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

#### Artikel 7.2

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 7.3

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

de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs en daadwerkelijk gemaakte reiskosten of, indien dat meer is; het door de verzekeraar van het Muiderslot aan het Muiderslot ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan welde ter zake van de schade van een andere derde verkregen vergoeding.

#### Artikel 7.4

Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is het Muiderslot nimmer aansprakelijk behoudens indien en voor zover de schade is ontstaan op of in het museumcomplex én deze schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van het Muiderslot en/of zijn medewerkers.

#### Artikel 7.5

Het Muiderslot is nimmer aansprakelijk voor welke (in)directe schade dan ook, ontstaan als (in)direct gevolg van enig gebrek, enige hoedanigheid of omstandigheid aan, in of op enig onroerend zaak waarvan het Muiderslot houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van het Muiderslot staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van het Muiderslot en/of zijn medewerkers.

#### Artikel 7.6

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

#### Artikel 7.7

De totale aansprakelijkheid van het Muiderslot 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 7.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

#### Artikel 7.8

In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Muiderslot in geen geval meer bedragen dan de onder 7.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

#### Artikel 7.9

Aansprakelijkheid van het Muiderslot voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade,

gederfde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

#### Artikel 7.10

De in artikel 7.3 genoemde maximum bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van het Muiderslot of een van zijn functionarissen.

### **Overmacht**

#### Artikel 8.1

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

#### Artikel 8.2

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

### **Gevonden voorwerpen**

#### Artikel 9.1

Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de kassa.

#### Artikel 9.2

Het Muiderslot zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe regelmatig contact met de plaatselijke politie. Gevonden voorwerpen worden maximaal een maand bewaard door het Muiderslot.

#### Artikel 9.3

Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp 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 10.1

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



## Artikel 10.2

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

Deze bezoekvoorwaarden van het Muiderslot zijn vastgesteld door de directeur en gedeponereerd op 5 juni 2014 onder nummer 3491 bij de Kamer van Koophandel Gooi- en Eemland te Hilversum.

De directeur van het Rijksmuseum Muiderslot,  
drs. Bert Boer