



Bezoekvoorwaarden

Vastgesteld: 2 september 2021

Herzien: 1 februari 2023 (klachtenformulier toegevoegd)

Stichting Cultuurforum Aardenburg

Correspondentieadres:

Brouwerijstraat 8
4527 BW Aardenburg
+31 (0)117 491571

IBAN: NL47 RABO 0133 3700 38

KvK 58954058

BTW nr. NL853252701B02

Bezoekadres:

Sint Bavostraat 3
4527 CJ Aardenburg

Internet: www.cultuurforumaardenburg.nl

Mail: info@cultuurforumaardenburg.nl

Inhoud

1. Algemene bepalingen: definities	3
2. Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen	3
3. Verblijf in het museumcomplex	4
4. Klachten en reclamering.....	5
5. Aansprakelijkheid van het museum	6
6. Overmacht.....	7
7. Gevonden voorwerpen.....	7
8 Overige voorwaarden.....	8
9 Toepasselijk recht.....	8
Aanvullende voorwaarden in verband met het Coronavirus (Covid-19) conform 8.1.....	9
Bijlage Klachtenformulier	11

Bezoekvoorwaarden Cultuurforum Aardenburg

Inleiding

In het museum gelden deze door het Cultuurforum Aardenburg ('museum') vastgestelde bezoekvoorwaarden. De tekst van deze voorwaarden is in te zien op de website van Cultuurforum Aardenburg en liggen ter inzage bij de kassa van het museum. Door aankoop van een toegangkaart tot het museum, gaat de bezoeker akkoord met deze bezoekvoorwaarden en verklaart daarbij een exemplaar van de bezoekvoorwaarden te hebben (kunnen) in(ge)zien en daar kennis van genomen te hebben.

1. Algemene bepalingen: definities

1.1 Onder 'het museum' en 'het Cultuurforum Aardenburg' wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, het bestuur, museummanager, suppoosten en overige museumfunctionarissen die bevoegd zijn namens de organisatie op te treden.

1.2 Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimtes (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van het bestuur van het museum valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, publieksruimtes, koffiehoeek, terrassen, tuin en overige buitenruimtes.

1.3 Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier het museumcomplex betreedt en/of een tentoonstelling bezoekt en/of een activiteit bijwoont die al dan niet door Cultuurforum Aardenburg wordt georganiseerd.

1.4 Deze algemene bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Cultuurforum Aardenburg en een bezoeker en/of eenieder die het museumcomplex op enigerlei wijze betreedt. De voorwaarden zijn eveneens 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.

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

2. Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

2.1 Alle door het museum gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn niet vrijblijvend. Het museum aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelfgemaakte 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 museum is verspreid. Het museum is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

2.2 De bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen, suppoosten daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt.

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

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 museum of een daartoe door het museum bevoegd verklaarde instantie.

2.5 Het museum 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 Arbowet), alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

2.6 Het museum stelt de openingstijden vast en publiceert deze op zijn website.

2.7 In geen geval kunnen kortingsacties en/of actieprijsen worden gecombineerd. Maximaal één kortingsactie en/of actieprijs kan op een door het museum aangeboden goed van toepassing zijn.

3. Verblijf in het museumcomplex

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 van het museum, suppoosten 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 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.

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.

3.3 Cultuurforum Aardenburg is niet toegankelijk voor skaters, scootmobielen, berijders van skateboards en hoverboards, andere soortgelijke voertuigen daaronder begrepen.

3.4

a) In het kader van de veiligheid kan Cultuurforum Aardenburg een toegangscontrole uitvoeren op de bezoeker en zijn/haar bagage. In dit verband kan bezoeker worden verzocht zijn/haar medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door een als zodanig herkenbare functionaris van Cultuurforum Aardenburg, beveiligingsbeambten daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt. Aan de bezoeker die zijn/haar medewerking aan visitatie weigert kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd.

b) Bezoeker dient identificeerbaar te zijn. Een bezoeker van wie het gezicht niet zichtbaar is en die bij de toegangscontrole zijn/haar gezicht weigert te tonen, wordt de toegang tot het museumcomplex ontzegd.

3.5 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 Het verzorgen van rondleidingen door bezoekers is uitdrukkelijk verboden;
- 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, walkmans of andere bronnen van geluidsoverlast; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in bepaalde ruimtes door het museum evenwel expliciet worden toegestaan; (huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimtes expliciet worden toegestaan of wanneer het hulp- of blindengeleidehonden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- d. Te roken in alle ruimtes;
- e. Etenswaren en consumpties mee te nemen in de besloten ruimtes van het museumcomplex;
- f. (Naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van het museum) 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 museum aan te wijzen plaats;
- g. Gebruik te maken van privé-vervoermiddelen met uitzondering van rolstoelen, kinderwagens, buggy's, looprekken en andere algemeen aanvaarde hulpmiddelen;
- 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.
- i. Drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen

3.6 Het museum kan aan de bezoeker die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een 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 3.4 van deze Bezoekvoorwaarden.

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

3.7 In het museum is een videobewakingssysteem operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat video-opnames van hen gemaakt kunnen worden. De bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex met pictogrammen geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is.

3.8 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het bestuur van het museum is het beroepsbeoefenaren verboden om foto-, video en filmopnamen te maken voor commerciële doeleinden.

Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van het bestuur van het 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.

4. Klachten en reclamering

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

4.2 Reclamering is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het 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 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 in omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest;
- d. 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;
- e. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.

4.3 Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen het museum en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk het museum te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclamering die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij deze Bezoekvoorwaarden.

4.4 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.

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

5. Aansprakelijkheid van het museum

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

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.

5.3 In geen enkel geval is het museum 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 museum aan het museum ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- c. De ter zake van de schade van een andere derde verkregen vergoeding.

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

5.5 Het museum 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 onroerende zaak waarvan het museum houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van het museum staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van het Museum en/of zijn medewerkers.

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

5.7 De totale aansprakelijkheid van het 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.

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

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

5.10 De in artikel 5.3 genoemde maximum bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van het museum of een van zijn functionarissen.

6. Overmacht

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

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

7. Gevonden voorwerpen

7.1 Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de ontvangstbalie van het museum.

7.2 Het museum zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe regelmatig contact met de gemeente Sluis. Gevonden voorwerpen waarvan, na een half jaar in bewaringneming door het museum, geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende, worden overgedragen aan de gemeente Sluis.

7.3 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.

8 Overige voorwaarden

8.1 De toepasselijkheid van deze Bezoekvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van het museum.

9 Toepasselijk recht

9.1 Op deze Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het museum is Nederlands recht van toepassing.

9.2 Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het museum voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter.

Vastgesteld Aardenburg d.d. 2 september 2021

Was getekend

Voorzitter,
S.M. Martin

secretaris,
A. Boeije

Aanvullende voorwaarden in verband met het Coronavirus (Covid-19) conform 8.1

Alleen samen kunnen we ervoor zorgen dat uw museumbezoek veilig en aangenaam is. Daarom dient iedereen zich aan het onderstaande voorschrift te houden. U leest hieronder meer over de gewijzigde maatregelen en bezoekregels omtrent het coronavirus.

Ga niet van huis bij gezondheidsklachten. U bent welkom als u en uw eventuele huisgenoten tenminste 24 uur klachtenvrij zijn.

- Kom zo veel mogelijk alleen. Het is alleen toegestaan om met meer dan 1 persoon naar het museum te komen indien sprake is van een gezelschap. Een gezelschap bestaat uit mensen die gezamenlijk een huishouden of een sociale eenheid vormen, zoals partners, huisgenoten of een gezin.
- U dient voorafgaand aan uw bezoek een (online) reservering te maken voor een specifieke dag en een tijdslot (vaststaande start- en eindtijd). Bezoekers hebben *alleen* toegang tot het museum op vertoon van een geldig online ticket met aanvangstijd.
- Kom op tijd, maximaal 15 minuten vóór de starttijd van uw reservering. Om wachtrijen te voorkomen, verzoeken wij u niet eerder te komen.
- Vermijd, waar mogelijk, het openbaar vervoer. Ga vooral naar musea in (de omgeving van) je woonplaats en gebruik daarbij zo veel mogelijk uw eigen vervoer.
- Betaal zo veel mogelijk met pin of contactloos (pin of mobiel).
- Het maken van foto's of video opnamen is (voorlopig) niet toegestaan.
- Houd anderhalve meter afstand van bezoekers die niet behoren tot het eigen gezelschap.
- Volg altijd de hygiënemaatregelen.
- Volg altijd de aanwijzingen van medewerkers en vrijwilligers van het museum.
- Groepsrondleidingen, -arrangementen, -tickets of -activiteiten vinden vooralsnog geen doorgang.
- Schoolreisjes voor kinderen onder de 12 jaar volgen het actuele advies van het RIVM, in overleg met veiligheidsregio en de betreffende basisschool.

Wanneer u een ticket reserveert, gaat u akkoord met de volgende hygiëne- en gezondheidsmaatregelen.

- Was uw handen na contacthandelingen op plekken waar ook anderen geweest zijn.
 - 20 seconden met water en zeep en droog uw handen daarna goed met een papieren handdoek of blazer. Gooi het papier vervolgens weg in een vuilnisbak.
 - U wast uw handen altijd voor u naar buiten gaat, als u weer thuiskomt, als u uw neus hebt gesnoten, voor het eten en nadat u naar het toilet bent geweest.
- Hoest en nies in de binnenkant van uw elleboog.
- Gebruik papieren zakdoekjes om uw neus te snuiten en gooi deze altijd weg in een vuilnisbak. Was hierna ook uw handen.
- Houd 1,5 meter afstand van anderen.
- Schud geen handen.

Heeft u last van gezondheidsklachten?

- Bij verkoudheidsklachten (zoals neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest of verhoging (tot 38°C)) blijft u thuis.

- Bij koorts (boven 38°C) blijft u thuis.
- Als uw partner, een huisgenoot of een gezinslid bovenstaande klachten vertoont, blijft het gehele gezelschap thuis.

Bijlage Klachtenformulier

Als u een klacht heeft over het Cultuurforum Aardenburg die u schriftelijk kenbaar wenst te maken, verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier en deze te sturen ter attentie van de mevrouw J. Schelleman (vertrouwelijk) of de heer S. Martin (vertrouwelijk), Sint Bavostraat 3, 4527 CJ Aardenburg

Van de behandeling van uw klacht verwijzen wij naar onze klachtenregeling (art. 4) in de bezoekvoorwaarden.

Naam	
Adres	
Postcode/ plaats	
Telefoon	
Email	

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en de omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoelang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht:

--

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst. Wat zou dat dan zijn?

Gewenste oplossing/ reactie:

--

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daar uit gekomen?

--

Datum:/..../.....

Handtekening: