

1. Definities

1.1 - In deze bezoekvoorwaarden gebruiken wij de volgende definities:

‘Bezoeker’ betekent iedere persoon of rechtspersoon die het museumcomplex betreedt en/of een (tijdelijke) presentatie bezoekt en/of een activiteit bijwoont die door het Spoorwegmuseum of door derden met toestemming van het Spoorwegmuseum wordt georganiseerd. Onder bezoeker wordt ook verstaan de persoon of rechtspersoon die een toegangsbewijs aanschaf of groepsreservering plaatst bij het Spoorwegmuseum.

‘Museumcomplex’ betekent het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) in eigendom of beheer van het Spoorwegmuseum, waaronder de ruimten en depots gelegen aan het Maliebaanstation 16 in Utrecht.

‘Personeel’ betekent de werknemers en/of de vrijwilligers van het Spoorwegmuseum en door haar ingeschakelde derden.

‘Spoorwegmuseum’, de Stichting Nederlands Spoorwegmuseum (KvK: 41178462) gevestigd aan het Maliebaanstation 16 in Utrecht, en haar personeel.

‘Toegangsbewijs’ betekent een geldig toegangsbewijs of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een uitnodiging, voucher of U-pas), dat toegang verschaft tot (een deel van) het museumcomplex.

2. Toepasselijkheid

2.1 - Op het moment dat een bezoeker het museumcomplex betreedt of een toegangsbewijs aanschaf of verkrijgt, zijn deze bezoekvoorwaarden van toepassing. De bezoekvoorwaarden zijn mede van toepassing op bezoekers van activiteiten binnen of buiten de reguliere openingstijden, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en winkelbezoek.

2.2 - Naast deze bezoekvoorwaarden kunnen andere (contractuele) voorwaarden en/of voorwaarden voor specifieke evenementen of activiteiten van het Spoorwegmuseum gelden. Bij tegenstrijdigheden tussen deze bezoekvoorwaarden en voorwaarden voor specifieke evenementen, gaan de voorwaarden voor specifieke evenementen of activiteiten voor.

2.3 - Afwijkingen van deze bezoekvoorwaarden of de voorwaarden voor specifieke evenementen zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk met de bezoeker zijn overeengekomen.

3. Toegankelijkheid

3.1 - De (historische) gebouwen van het museumcomplex zijn grotendeels toegankelijk voor rolstoelgebruikers, mindervaliden en bezoekers met kinderwagens. De meeste treinstellen zijn niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers, mindervaliden en bezoekers met kinderwagens.

3.2 - Hulphonden en blindengeleidehonden zijn toegestaan in het gehele museumcomplex op vertoon van een officiële pas of juiste documenten.

3.3 - Wij raden bezoekers aan zich bij het betreden van het museumcomplex op de hoogte te stellen van de vluchtwegen die bezoekers bij een calamiteit kunnen gebruiken.

4. Kaartverkoop en restitutie

4.1 - De bezoeker is verplicht binnen het museumcomplex over een toegangsbewijs te beschikken en dit op verzoek te tonen aan het personeel. Indien de bezoeker gebruik maakt van een kortingskaart dient deze ook op verzoek van het personeel getoond te worden.

4.2 - De (potentiële) bezoeker is niet gerechtigd tot restitutie (terugbetaling) van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat hij het museumcomplex betreedt. Als een potentiële bezoeker geen gebruik maakt van een toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker; dit is ook het geval wanneer het toegangsbewijs alleen geldig is voor een (activiteit op een) bepaalde tijd en/of datum. Bezoekers kunnen een eenmaal verkregen toegangsbewijs niet ruilen. Evenmin vindt restitutie van de toegangsprijs plaats, tenzij de bezoeker als consument op grond van de wet een bevoegdheid tot ontbinding heeft. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan de bezoeker voorafgaand aan een bezoek wel doorgeven aan iemand anders of omboeken naar een andere datum. Aan het omboeken kan het Spoorwegmuseum bepaalde voorwaarden verbinden.

4.3 - Een toegangsbewijs koopt de bezoeker via de officiële verkoopkanalen van het Spoorwegmuseum. Wij kunnen een (potentiële) bezoeker de toegang tot het museumcomplex ontzeggen wanneer blijkt dat het toegangsbewijs niet is verkregen van het Spoorwegmuseum of een bevoegde instantie of samenwerkingspartner.

4.4 - Wanneer de bezoeker een toegangsbewijs via de website van het Spoorwegmuseum heeft gekocht, kan de bezoeker geen beroep doen op de bedenktijd van 14 dagen uit de Wet Koop op Afstand. Het toegangsbewijs heeft namelijk betrekking op diensten op het gebied van vrijetijdsbesteding waaraan een bepaald tijdstip of een bepaalde periode is verbonden. Op grond van artikel 6:230p sub e van het Burgerlijk Wetboek zijn dergelijke diensten uitgezonderd van het herroepingsrecht.

4.5 - Indien de bezoeker een toegangsbewijs bij een bevoegde instantie of samenwerkingspartner van het Spoorwegmuseum heeft gekocht, dan kunnen naast deze voorwaarden de verkoopvoorwaarden van deze derde van toepassing zijn.

5. Groepsreserveringen en rondleidingen

5.1 - Een bezoeker dient binnen de gestelde termijn akkoord te gaan met een het Spoorwegmuseum verstrekt voorstel voor een groepsreservering of rondleiding. Indien de door het Spoorwegmuseum gestelde termijn is verstreken zonder ontvangst van de ondertekende bevestiging, kan de bezoeker geen rechten ontlenen aan het voorstel.

5.2 - De bezoeker dient in het geval van een reservering zonder aftrek, korting of verrekening zijn betalingsverplichtingen na te komen binnen de termijn die schriftelijk is overeengekomen. De

betalingstermijn bedraagt 14 dagen, tenzij anders is overeengekomen. Bij niet tijdige of volledige betaling verkeert de bezoeker zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is in verzuim.

5.3 - Betaling van een groepsreservering of rondleiding wordt gedaan op de wijze zoals door het Spoorwegmuseum vermeld in de reserveringsbevestiging.

5.4 - Indien de bezoeker niet tijdig betaalt, is de bezoeker op dat moment de wettelijke rente vermeerderd met 3% aan het Spoorwegmuseum verschuldigd. Het Spoorwegmuseum kan de uitvoering van de overeenkomst opschorten of de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden. Het Spoorwegmuseum heeft dan het recht om volledige schadevergoeding van de bezoeker te vorderen.

5.5 - In geval van meerdere personen of rechtspersonen een groepsreservering of rondleiding afnemen, zijn zij hoofdelijk verbonden voor betaling van het factuurbedrag.

5.6 - Alle in redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke (incasso)kosten (waaronder begrepen de kosten van een incassobureau, deurwaarder en/of advocaat) die het Spoorwegmuseum maakt als gevolg van een niet-nakoming door de bezoeker van zijn betalingsverplichting, komen, uitgaande van een minimum percentage van 15% van de openstaande vordering met een minimum van €200,- ten laste van de bezoeker. Ook is de bezoeker gehouden alle kosten van een gerechtelijke procedure, in alle instanties, waaronder begrepen de kosten van een advocaat en/of een deurwaarder aan het Spoorwegmuseum te voldoen.

5.7 - De bezoeker kan groepsreservering of rondleiding uitsluitend annuleren (opzeggen) indien dit uiterlijk 4 werkdagen vóór de overeengekomen datum tot uitvoering van de overeenkomst met een schriftelijke mededeling gebeurt. Bij latere annulering is de bezoeker het volledige factuurbedrag verschuldigd aan het Spoorwegmuseum. Dit artikel is van toepassing op groepsreserveringen en rondleidingen zonder exclusief en besloten gebruik van ruimtes in het museumcomplex welke plaatsvinden tijdens de reguliere openingstijden van het Spoorwegmuseum.

5.8 - Indien de bezoeker c.q. de door haar uitgenodigde personen niet op het met het Spoorwegmuseum afgesproken tijdstip aanwezig zijn, berekent het Spoorwegmuseum de daardoor extra gemaakte kosten door aan de bezoeker. Ook heeft het Spoorwegmuseum het recht de groepsreservering of rondleiding te annuleren zonder recht op terugbetaling wanneer uitstel van de activiteit voor het Spoorwegmuseum niet (langer) mogelijk is.

6. Verblijf in het museumcomplex

6.1 - Het Spoorwegmuseum spant zich in om bezoekers een complete en veilige presentatie van de collectie te bieden. In dat kader gelden de volgende voorwaarden:

- De collectie van het Spoorwegmuseum is altijd in ontwikkeling. Daardoor kan een object of een gedeelte van de collectie tijdelijk niet aanwezig of zichtbaar zijn vanwege bijvoorbeeld onderhoud, vernieuwing, restauratie, bruikleen of de herinrichting van ruimten.
- Het Spoorwegmuseum wijst bezoekers erop dat de presentatie of opstelling van objecten kan wijzigen. Het museum spant zich in om bezoekers op passende wijze te informeren bij omvangrijke wijzigingen in de collectie.

- Vanwege de (historische) aard van het museumcomplex en de tentoongestelde objecten dienen bezoekers rekening te houden met hoogteverschillen, trappen, opstapjes en andere situaties die om oplettendheid en voorzichtigheid vragen van de bezoeker.
- De collectie bestaat uit historisch erfgoed en kunstobjecten, niet uit reguliere gebruiksobjecten. Het is bezoekers dan ook niet toegestaan de objecten aan te raken of te betreden, tenzij dit expliciet is toegestaan.

6.2 - Een bezoeker mag zich niet ophouden in of begeven naar een ander gedeelte van het museumcomplex dan dat waartoe het toegangsbewijs recht geeft.

6.3 - 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 ook verplicht om aanwijzingen en instructies van als zodanig herkenbaar personeel van het Spoorwegmuseum direct op te volgen.

6.4 - Indien naar het redelijk oordeel van het personeel, een bezoeker in strijd met deze voorwaarden, normen, aanwijzingen of instructies handelt, kunnen wij de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex ontzeggen, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

6.5 - Ouders en begeleiders van kinderen en jongeren tot 18 jaar zijn te allen tijde aanspreekbaar op en verantwoordelijk voor het gedrag van door hen meegebrachte kinderen, jongeren of groepsleden.

6.6 - Bezoekers jonger dan 12 jaar hebben uitsluitend toegang tot het museumcomplex onder begeleiding van een meerderjarige. Ouders, voogden en/of andere begeleiders zijn volledig verantwoordelijk voor het gedrag van de bezoekers jonger dan 12 jaar en aansprakelijk voor schade die deze bezoekers veroorzaken.

6.7 - Het is de bezoeker onder meer niet toegestaan om in of rond het museumcomplex:

- aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden of (kosteloos) te verstrekken, tenzij schriftelijke toestemming is verkregen van het Spoorwegmuseum;
- andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren, het zicht op tentoongestelde objecten langdurig te belemmeren, of langdurig te hinderen, door bijvoorbeeld geluidsoverlast te veroorzaken;
- (huis)dieren mee te nemen, tenzij het officiële hulphonden of blindengeleidehonden zijn;
- op het terrein van het Spoorwegmuseum (binnen en buiten) te roken, vaperen en/of vuurwerk, rookmachines en/of fakkels te gebruiken;
- drones in of boven het museumcomplex te laten vliegen;
- etenswaren en consumpties te nuttigen op andere dan de daartoe aangewezen plekken;
- geluids- of video-opnames te maken van personeel, bezoekers of andere aanwezigen in het Spoorwegmuseum zonder voorafgaande toestemming. Dit bevat onder meer opnames met mobiele telefoons, camerabrillen en/of verborgen geluids- of videoapparatuur;
- naar het oordeel van een het personeel gevaarlijke voorwerpen of gevaarlijke stoffen mee te nemen, zoals explosieve materialen, paraplu's, statieven of grote tassen;
- (kunst-)voorwerpen en tentoonstellingsmateriaal zoals vitrines en verlichting aan te raken, tenzij dit expliciet is toegestaan. Ouders, begeleiders of leraren van kinderen en jongeren

tot 18 jaar dienen er strikt op toe te zien dat de door hen begeleide kinderen of jongeren de tentoongestelde (kunst-)voorwerpen niet aanraken. Kinderen onder de leeftijd van 4 jaar dienen aan de hand te worden gehouden bij het betreden van treinstellen, trappen of verhogingen en/of per buggy te worden vervoerd in het museumcomplex.

- (kunst-)voorwerpen en tentoonstellingsmaterialen (zoals bijvoorbeeld vitrines) te beklimmen, te bekrassen/bekladden of anderszins te beschadigen.

6.8 - In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie dat redelijkerwijze vereist, kan personeel inzage verlangen in de door de bezoeker meegebrachte (hand)bagage. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan het 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.

6.9 - In het Spoorwegmuseum is een bewakingssysteem operationeel. Met het betreden van het museumcomplex gaat de bezoeker ermee akkoord dat wij geluids- en/of video-opnamen van de bezoeker kunnen maken en bewaren in overeenstemming met de hiervoor geldende wettelijke bepalingen. Indien nodig stellen wij de opnames of beelden ter beschikking aan de politie en/of justitie.

6.10 - Alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van het Spoorwegmuseum is het bezoekers toegestaan om foto-, video- en filmopnamen met gebruik van lampen, flitsapparatuur, drones en/of statieven te maken.

6.11 - Het Spoorwegmuseum kan aan de bezoeker die tijdens een (vorig) bezoek aan het museumcomplex een voorwerp opzettelijk heeft beschadigd of anderszins wangedrag heeft vertoond de toegang tot het museumcomplex ontzeggen. Het Spoorwegmuseum maakt het besluit tot ontzegging van de toegang onmiddellijk en gemotiveerd bekend aan de bezoeker.

6.12 - Het Spoorwegmuseum maakt regelmatig foto-/filmreportages van activiteiten of evenementen in het museumcomplex. Dit materiaal kunnen wij gebruiken voor publiciteits- of marketingdoeleinden via de eigen kanalen (website, folders, posters etc.). 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 herkenbaar is, kan de bezoeker dit aan ons kenbaar maken. Het Spoorwegmuseum zal zich dan inspannen om openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.

7. Klachten

7.1 - Het Spoorwegmuseum doet het mogelijke om het bezoek aan het museumcomplex en evenementen en activiteiten overeenkomstig het (online) gepubliceerde aanbod te laten verlopen. Hieronder valt ook de verplichting (potentiële) bezoekers naar redelijkheid te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting van het museumcomplex, wijziging of annulering van evenementen, onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen en/of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker heeft geen recht op terugbetaling van de toegangsprijs indien hij redelijkerwijs kennis had kunnen nemen van wijzigingen in het aanbod of beperkte toegankelijkheid van het Spoorwegmuseum, of indien de wijzigingen in het aanbod of de beperkte toegang de restitutie niet rechtvaardigt.

7.2 - Klachten zoals hieronder genoemd kunnen niet leiden tot enige verplichting tot terugbetaling van de toegangsprijs door het Spoorwegmuseum aan de bezoeker:

- klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de (vaste) collectie van het museum;
- klachten die betrekking hebben op beperkte toegang tot het museumcomplex of overlast als gevolg van het opbouwen, afbreken of (her)inrichten van (tijdelijke) evenementen of ruimtes, mits de bezoeker hier op voorhand redelijkerwijs kennis van had kunnen nemen of indien de beperking de restitutie in redelijkheid niet rechtvaardigt;
- klachten die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, zoals geluidsoverlast, wangedrag, diefstal en vernieling;
- klachten die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.

7.3 - De bezoeker kan klachten, suggesties en complimenten schriftelijk indienen door een e-mail te sturen naar info@spoorwegmuseum.nl, of door het daarvoor bestemde formulier in te vullen bij de balie.

8. Aansprakelijkheid

8.1 - Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen rekening en risico.

8.2 - Het Spoorwegmuseum is niet aansprakelijk voor schade door prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie, die door derden aan de bezoeker zijn verstrekt.

8.3 - Het Spoorwegmuseum is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan een bezoeker als die schade een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van het Spoorwegmuseum of haar personeel. Bovendien komt voor vergoeding uitsluitend de schade in aanmerking waartegen het Spoorwegmuseum verzekerd is, of naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had moeten zijn. Aansprakelijkheid van het Spoorwegmuseum voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten. Het Spoorwegmuseum is niet aansprakelijk voor onder andere:

- a. schade door handelen van derden, zoals personen die door het Spoorwegmuseum zijn ingeschakeld, huurders van (ruimten in) het gebouw, en andere bezoekers.
- b. schade door het niet-opvolgen van instructies van het personeel en door het niet-naleven van de algemeen geldende fatsoensregels.
- c. het in ontvangst nemen van goederen, die op welke manier dan ook, door wie dan ook en waar dan ook zijn of worden gedeponneerd, bewaard en/of achtergelaten, zonder dat het Spoorwegmuseum daarvoor enige vergoeding vraagt.

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

- de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs en daadwerkelijk gemaakte reiskosten binnen Nederland of, indien dat meer is;
- het door de verzekeraar van het Spoorwegmuseum of een derde aan het Spoorwegmuseum ter zake van de schade uitbetaalde bedrag.

8.5 - Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is het Spoorwegmuseum nimmer aansprakelijk, behalve indien en voor zover de schade is ontstaan op de parkeerplaats of in de fietsenstalling van het museumcomplex én deze schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van het Spoorwegmuseum en/of haar personeel.

8.6 - Indien de bezoeker goederen naar het museumcomplex meeneemt en deze goederen op welke wijze, waar en door wie dan ook in het museumcomplex deponeert, bewaart en/of achterlaat zonder dat het Spoorwegmuseum daarvoor een vergoeding verlangt, is het Spoorwegmuseum niet aansprakelijk voor schade aan of in verband met deze goederen, ongeacht de wijze waarop de schade is ontstaan. Deze uitsluiting geldt niet voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van het Spoorwegmuseum of het personeel.

8.7 - In geval van schade door dood of lichamelijk letsel gelden de hiervoor genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid van het Spoorwegmuseum niet.

9. Overmacht

9.1 - Als overmacht aan de zijde van het Spoorwegmuseum, waardoor een eventuele tekortkoming niet aan het Spoorwegmuseum kan worden toegerekend, geldt iedere omstandigheid die de uitvoering van de overeenkomst door het Spoorwegmuseum zodanig bemoeilijkt dat de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk, dan wel onevenredig bezwarend wordt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: natuurrampen, natuurgeweld, pandemieën, epidemieën, stakingen, terroristische aanslagen, elektriciteitsstoringen, evenals andere onvoorziene omstandigheden waarop het Spoorwegmuseum redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

9.2 - Tot overmacht behoren ook omstandigheden die zich voordoen bij personen, diensten of (nuts)instellingen van wie het Spoorwegmuseum bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaakt. Daaronder vallen ook situaties die voor deze derden gelden als overmacht of als een opschortende of ontbindende voorwaarde, evenals toerekenbare tekortkomingen aan de zijde van deze derden.

10. Gevonden voorwerpen

10.1 - In het museumcomplex gevonden voorwerpen kan de bezoeker afgeven bij de kassa of de museumwinkel.

10.2 - Het Spoorwegmuseum plaatst gevonden voorwerpen binnen vijf werkdagen op de website van iLost. Via <https://ilost.co/nl/org/het-spoorwegmuseum> kunnen bezoekers zien of hun voorwerp gevonden is. Het Spoorwegmuseum bewaart gevonden voorwerpen maximaal zes maanden.

10.3 - In het geval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen bij het Spoorwegmuseum in Utrecht dan wel deze te laten toesturen, na voorafbetaling van de verzendkosten. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.

11. Toepasselijk recht

11.1 - Op deze Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het Spoorwegmuseum is het Nederlands recht van toepassing.

11.2 - Alle geschillen die voortvloeien uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het Spoorwegmuseum of een bezoek aan het museumcomplex, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in Utrecht. Het Spoorwegmuseum kan zich schriftelijk op deze forumkeuze beroepen. Hierna heeft de bezoeker één maand de tijd om te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.

12. Terinzagelegging

12.1 - Deze bezoekersvoorwaarden zijn verkrijgbaar bij de balie van het Spoorwegmuseum en zijn gepubliceerd en te downloaden op de website van het Spoorwegmuseum. (www.spoorwegmuseum.nl).