HET SPOORWEGMUSEUM

BEZOEKVOORWAARDEN HET SPOORWEGMUSEUM

Inleiding

Het Spoorwegmuseum zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door Het Spoorwegmuseum georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig de wens van de bezoeker te laten verlopen. Het Spoorwegmuseum 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 Spoorwegmuseum wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, conservatoren 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 Het Spoorwegmuseum valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, werelden, vergaderruimtes, restaurants, wachtkamers, terrassen, tuin, overige buitenruimte, rangeerterrein, perrons, depots en dependances.
Artikel 1.3
Onder `bezoeker' wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met Het Spoorwegmuseum een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door Het Spoorwegmuseum wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingsuren.
Artikel 1.4
Deze algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Het Spoorwegmuseum 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 het exclusief gebruik van museumruimtes, horecacatering en dergelijke.

Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 2.1
Alle door Het Spoorwegmuseum gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie zijn niet vrijblijvend. Het Spoorwegmuseum aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte 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 Spoorwegmuseum is verspreid. Het Spoorwegmuseum 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 kenbare functionarissen, medewerkers publieksdienst 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.
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 Spoorwegmuseum of een daartoe door Het Spoorwegmuseum bevoegd verklaarde instantie.
Artikel 2.5
Het Spoorwegmuseum 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.

Groepsreserveringen en rondleidingen;
overeenkomst, betalingsvoorwaarden, annuleringen en tijdsoverschrijdingen

Artikel 3.1
Een door Het Spoorwegmuseum afgegeven bevestiging van een groepsreservering of rondleiding is geldig tot en met de gestelde datum dat bevestiging voor akkoord getekend geretourneerd dient te zijn.
Dit tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Na het verstrijken van deze termijn kunnen in ieder geval door de opdrachtgever aan deze bevestiging geen rechten worden ontleend.
Artikel 3.2
Tussen Het Spoorwegmuseum en de opdrachtgever komt een overeenkomst voor een reservering tot stand, wanneer de afgegeven bevestiging door de opdrachtgever binnen de in artikel 3.1 genoemde termijn schriftelijk dan wel mondeling wordt aanvaard.

Artikel 3.3
De opdrachtgever dient in het geval van reserveringen zonder aftrek, korting of schuldverrekening zijn betalingsverplichtingen na te komen binnen de termijn die schriftelijk is overeengekomen. Indien een dergelijke termijn niet is vermeld of niet nader is overeengekomen, geschiedt de betaling door de opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij niet betaling binnen deze termijnen is de opdrachtgever derhalve zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is jegens Het Spoorwegmuseum van rechtswege in verzuim.

Artikel 3.4
Betalingen door de opdrachtgever worden gedaan conform de in de reserverings- bevestiging vastgelegde betaalwijze. Afwijkingen hierop zijn alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van Het Spoorwegmuseum.

Artikel 3.5
Indien de opdrachtgever niet binnen de onder artikel 3.3 genoemde termijnen betaalt, is de opdrachtgever jegens Het Spoorwegmuseum in verzuim. De opdrachtgever is op dat moment de wettelijke rente vermeerderd met 3% aan Het Spoorwegmuseum verschuldigd. Voorts is Het Spoorwegmuseum verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst buitenrechtelijk te ontbinden, zulks onverminderd het recht van Het Spoorwegmuseum aanvullende of vervangende schadevergoeding op de opdrachtgever te verhalen, waaronder in ieder geval begrepen het volledige factuurbedrag.

Artikel 3.6
In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht, zijn de gezamenlijke opdrachtgevers hoofdelijk verbonden voor betaling van het volledige factuurbedrag.

Artikel 3.7
Alle in redelijkheid gemaakte buitenrechtelijke (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 opdrachtgever van diens betalingverplichting, komen, uitgaande van een minimum percentage van 15% van de openstaande vordering met een minimum van € 200,-- ten laste van de opdrachtgever. Tevens is de opdrachtgever gehouden alle kosten van een gerechtelijke procedure, in alle instanties, waaronder begrepen de kosten van een advocaat, procureur, zaakwaarnemer en/of een deurwaarder aan Het Spoorwegmuseum te voldoen.

Artikel 3.8
Na totstandkoming van de overeenkomst als omschreven in artikel 3.3 is de opdrachtgever bij annulering de volgende percentages van het volledige factuurbedrag verschuldigd in het geval groeparrangementen en rondleidingen zonder exclusief en besloten gebruik van ruimtes in het museum welke plaatsvinden tijdens de reguliere openingstijden van het museum:

- meer dan 3 werkdagen voor de overeengekomen datum tot uitvoering van de overeenkomst 0%;
- binnen 3 werkdagen voor de overeengekomen datum tot uitvoering van de overeenkomst 100%.

Artikel 3.9
De door de opdrachtgever gewenste annulering kan uitsluitend schriftelijk geschieden.

Artikel 3.10
Indien de opdrachtgever c.q. de door haar uitgenodigde personen niet op het met Het Spoorwegmuseum afgesproken tijdstip aanwezig zijn, worden de dientengevolge door Het Spoorwegmuseum extra gemaakt kosten aan de opdrachtgever doorberekend. Zulks onverminderd het recht van Het Spoorwegmuseum in een dergelijk geval de activiteit te annuleren overeenkomstig het bepaalde in artikel 3.8

Verblijf in het museumcomplex

Artikel 4.1
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 Spoorwegmuseum, medewerkers publieksdienst 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 Spoorwegmuseum, 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 4.2
Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor, en aanspreekbaar op, het gedrag van door hen meegebrachte kinderen en andere groepsleden. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor, en aanspreekbaar op, het gedrag van door hen begeleide groepsleden.
Artikel 4.3
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 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 of andere bronnen van geluidsoverlast; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in bepaalde ruimtes door Het Spoorwegmuseum 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 begeleiden;
e. te roken in alle ruimtes, anders dan in de daartoe bestemde en door middel van pictogrammen of tekst aangeduide ruimtes;
f. etenswaren en consumpties mee te nemen in de besloten ruimtes (wereld 1, 2, 3 en de wachtkamers) van het museumcomplex;
g. naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van Het Spoorwegmuseum 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 Spoorwegmuseum aan te wijzen plaats;
h. in daartoe door Het Spoorwegmuseum aan te wijzen besloten ruimtes gebruik te maken van rolstoelen, kinderwagens en buggy's, anders dan die beschikbaar worden gesteld door het museum;
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. 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.

j. op het materieel te klimmen, het te bekladden of te bekrassen.
k. in seinpalen, hekwerken e.d. te klimmen.

Artikel 4.4
In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een leidinggevende functionaris van Het Spoorwegmuseum, 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 4.5
Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Het Spoorwegmuseum is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en statieven.
Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Het Spoorwegmuseum 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.
Artikel 4.6
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 artikel 4.4 van deze Bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

Klachten en reclamering

Artikel 5.1
Het Spoorwegmuseum zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door Het Spoorwegmuseum 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 Spoorwegmuseum georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert Het Spoorwegmuseum het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontlenen.

Artikel 5.2
Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door Het Spoorwegmuseum 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 Spoorwegmuseum;
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 of evenementen;
c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast als gevolg van het opbouwen van tentoonstellingen of evenementen;
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 of 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 5.3
Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen Het Spoorwegmuseum en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk Het Spoorwegmuseum te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij deze Bezoekvoorwaarden.
Artikel 5.4
Het Spoorwegmuseum 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 5.5
De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat te verkrijgen is bij deze Bezoekvoorwaarden.

Aansprakelijkheid van het museum

Artikel 6.1
Voor schade ontstaan als gevolg van door Het Spoorwegmuseum en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is Het Spoorwegmuseum nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van Het Spoorwegmuseum en/of zijn medewerkers.
Artikel 6.2
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 6.3
In geen enkel geval is Het Spoorwegmuseum 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 Het Spoorwegmuseum aan Het Spoorwegmuseum ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
c. de ter zake van de schade van een andere derde verkregen vergoeding.

Artikel 6.4
Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is Het Spoorwegmuseum 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 Spoorwegmuseum en/of zijn medewerkers.

Artikel 6.5
Het Spoorwegmuseum 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 Spoorwegmuseum houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van Het Spoorwegmuseum staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Het Spoorwegmuseum en/of zijn medewerkers.

Artikel 6.6
Indien Het Spoorwegmuseum goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponeerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat Het Spoorwegmuseum daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Het Spoorwegmuseum nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij Het Spoorwegmuseum opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van Het Spoorwegmuseum.

Artikel 6.7
De totale aansprakelijkheid van Het Spoorwegmuseum wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bezoekovereenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de onder 6.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 6.8
In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van Het Spoorwegmuseum in geen geval meer bedragen dan de onder 6.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 6.9
Aansprakelijkheid van Het Spoorwegmuseum voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

Artikel 6.10
De in artikel 6.3 genoemde maximum bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Het Spoorwegmuseum of een van zijn functionarissen.

Overmacht

Artikel 7.1
Als overmacht voor Het Spoorwegmuseum, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming Het Spoorwegmuseum niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door Het Spoorwegmuseum zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

Artikel 7.2
Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan Het Spoorwegmuseum 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 8.1
Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen dienen te worden afgegeven bij de kassa.
Artikel 8.2
Het Spoorwegmuseum 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 waarvan, na een half jaar in bewaringneming door Het Spoorwegmuseum, geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende worden overgedragen aan de plaatselijke politie.
Artikel 8.3
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.

Overige voorwaarden

Artikel 9.1
De toepasselijkheid van deze Bezoekvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van Het Spoorwegmuseum.
Artikel 9.2
Aanvullend, maar niet vervangend, op deze bezoekersvoorwaarden is het huishoudelijk reglement van Het Spoorwegmuseum van kracht.

Toepasselijk recht

Artikel 10.1
Op deze Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en Het Spoorwegmuseum is Nederlands recht van toepassing.
Artikel 10.2
Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en Het Spoorwegmuseum voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in Utrecht.

Deze Bezoekvoorwaarden van Het Spoorwegmuseum zijn vastgesteld door de directeur en gedeponeerd op 1 juli 2009 onder KvK nummer 41178462 en BTW nummer NL 0028.83.284B.01 bij de Kamer van Koophandel Utrecht en Omstreken te Utrecht.

De directeur van Het Spoorwegmuseum.
Dhr. Marten Foppen