

Algemene Bezoekersvoorwaarden

van Stichting Koninklijk Kabinet van Schilderijen Mauritshuis te Den Haag

1. Algemeen

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Bezoekers van het Museum.
- 1.2. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen die door het Mauritshuis in het kader van haar doelstelling worden ingeschakeld.
- 1.3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

2. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- Mauritshuis:** de Stichting Koninklijk Kabinet van Schilderijen Mauritshuis, waaronder inbegrepen Galerij Prins Willem V, die krachtens haar doelstelling voorwerpen van kunst presenteert aan een (inter)nationaal publiek.
- Museum:** de voor het publiek opengestelde ruimten in en rondom de gebouwen van het Mauritshuis, daaronder begrepen het voorplein.
- Bezoeker:** een ieder die, met of zonder een geldig Toegangsbewijs, het Museum betreedt, zowel voor regulier bezoek als deelname aan een activiteit binnen en buiten reguliere openingstijden.
- Entreeticket:** een ticket dat Bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot de expositieruimten in het Museum.
- Toegangsbewijs:** 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 Museum.
- Goederen:** alle goederen, daaronder begrepen gelden, geldwaarden en geldwaardige papieren.

3. Toegang Museum

- 3.1. Bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldig Toegangsbewijs gerechtigd de expositieruimten van het Museum te betreden.

- 3.2. Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Museum ontzegd indien blijkt dat:
 - a. het Toegangsbewijs niet is verstrekt door het Mauritshuis of een daartoe door het Mauritshuis bevoegd verklaarde instantie;
 - b. Bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
 - c. Bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
 - d. Bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het Museum wenst te betreden.
- 3.3. Een vooraf gekocht Entreeticket wordt ongeldig door het enkele verloop van de op het Entreeticket vermelde datum en/of tijd.
- 3.4. Het Mauritshuis is gerechtigd de reguliere openingstijden aan te passen aan incidentele oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbowet) of, in het geval van een calamiteit, aan een door het Mauritshuis noodzakelijk geachte, gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Museum.
- 3.5. In het Museum is sprake van toegangscontrole van Bezoeker en zijn bagage. In dit verband kan Bezoeker worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door of namens de medewerkers van het Mauritshuis. Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie weigert, kan de toegang tot het Museum worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie.
- 3.6. De volgende voorwerpen mogen niet in het Museum worden meegenomen:
 - a. geweren, vuur- en schietwapens: ieder voorwerp waarmee een projectiel kan worden afgeschoten of letsel of zaakschade kan worden toegebracht, of dat daarvoor lijkt te kunnen worden gebruikt;
 - b. puntige en/of scherpe wapens en scherpe voorwerpen: voorwerpen met punten of snijranden waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht;
 - c. stompe voorwerpen waarmee letsel kan worden toegebracht;
 - d. ontplofbare en ontvlabbare stoffen;
 - e. chemische en toxische stoffen;
 - f. flessen of flesjes met vloeistof.
- 3.7. Wanneer deze voorwerpen bij de toegangscontrole worden aangetroffen, worden zij in beslag genomen. Indien Bezoeker de voor inbeslagname vatbare goederen niet wenst af te geven, wordt de toegang tot het Museum ontzegd.
- 3.8. Voorwerpen die bij de toegangscontrole worden aangetroffen en onder een wettelijk verbod vallen, zullen aan de politie worden overgedragen. Bezoeker die deze voorwerpen voorhanden heeft, kan worden aangehouden en aan de politie worden overgedragen.
- 3.9. Om redenen van beveiliging dient Bezoeker identificeerbaar te zijn. Een Bezoeker van wie het gezicht niet zichtbaar is en die bij de toegangscontrole zijn gezicht weigert te tonen, wordt de toegang tot het Museum ontzegd.
- 3.10. Het Museum is niet toegankelijk voor scootmobiels en skaters.

4. Verblijf in het Museum

- 4.1. Het verblijf van Bezoeker in het Museum is voor eigen rekening en risico.
- 4.2. Bezoeker is verplicht zich te houden aan deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en aan de aanwijzingen en instructies die worden gegeven door, als zodanig herkenbare, medewerkers van het Mauritshuis. Indien naar het oordeel van de medewerkers van het Mauritshuis een Bezoeker op enigerlei wijze in strijd handelt met deze Bezoekersvoorwaarden of gegeven aanwijzingen en instructies, kan hem of haar de verdere toegang tot het Museum worden ontzegd zonder dat het Mauritshuis tot vergoeding van enige schade of tot restitutie zal zijn gehouden. Wanneer Bezoeker herhaaldelijk bepalingen in de Algemene Bezoekersvoorwaarden of door de medewerkers gegeven aanwijzingen en instructies overtreedt, kan het Mauritshuis hem/haar de toegang tot het Museum voor bepaalde tijd ontzeggen. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.
- 4.3. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het Museum uitsluitend onder begeleiding bezoeken.
- 4.4. Gebruik van de garderobe is verplicht.
- 4.5. Tassen van een formaat kleiner dan of gelijk aan A4 mogen worden meegenomen in het Museum. Alle overige voorwerpen niet. Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor om te weigeren voorwerpen in de garderobe te bewaren. Alle wagens (kinderwagens, buggies en invalidewagens) kunnen aan visitatie worden onderworpen.
- 4.6. Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die hij/zij aanricht.
- 4.7. Er is cameratoezicht in het Museum. Camerabeelden worden conform de wettelijke bepalingen (Wet Bescherming Persoonsgegevens) bewaard en worden zo nodig aan de politie ter beschikking gesteld.
- 4.8. Het Mauritshuis is gerechtigd Bezoeker die tijdens een of meer vorige bezoeken aan het Museum c.q. aan andere musea een voorwerp door schuld, grove schuld en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer op andere wijze de vrees voor beschadiging door Bezoeker wordt gewettigd, de toegang tot het Museum voor bepaalde tijd te ontzeggen. Het Mauritshuis kan in ieder geval deze Bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in 4.2. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.
- 4.9. In geval van calamiteiten, bijvoorbeeld de plotselinge verdwijning van een kunstvoorwerp, een terroristische aanslag of geweld van een andere orde, is het Mauritshuis gerechtigd de deuren te sluiten en aanwezige Bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. Bezoeker kan alsdan worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan visitatie door of namens de medewerkers van het Mauritshuis van tassen en andere voorwerpen. Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie weigert zal worden verzocht om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens hij het Museum verlaat.

- 4.10. Het Mauritshuis laat regelmatig foto- en filmreportages maken in het Museum. Dit materiaal kan worden gebruikt voor publiciteitsdoeleinden op de website, in folders enz. Met het betreden van het Museum verklaart Bezoeker akkoord te gaan met de publicatie van dit materiaal. Indien Bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, dan kan dit bij het Mauritshuis kenbaar worden gemaakt. Het Mauritshuis zal zich dan inspannen om publicatie van het materiaal te voorkomen.

5. Huisregels

5.1. Bezoeker zal in het Museum:

- a. geen tentoongestelde objecten of de wandbespanning aanraken; Bezoekers dienen een afstand van minimaal 50 centimeter tot de tentoongestelde objecten aan te houden. Ouders dan wel docenten of begeleiders dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarige(n), individuen of groepen;
 - b. geen goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen;
 - c. andere bezoekers niet hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door hen langdurig het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren of door het veroorzaken van geluidsoverlast, bijvoorbeeld door gebruik van de multimedia tour zonder oortelefoons;
 - d. geen (huis-)dieren meenemen, met uitzondering van hulphonden;
 - e. niet roken;
 - f. geen eten of drinken nuttigen, uitgezonderd in de Brasserie en op het voorplein; een en ander onverminderd de verplichting tot het nuttigen van een consumptie in de Brasserie; drink- en etenswaren alsmede flesjes drinken mogen niet worden meegenomen in de expositieruimten;
 - g. geen foto-, video- en filmopnamen maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en/of statieven (waaronder 'selfie sticks') zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Mauritshuis;
 - h. niet tekenen of schilderen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Mauritshuis. Bezoeker kan zich hiervoor wenden tot de Servicebalie.
- 5.2. Ouders, docenten en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarigen, individuen of groepen.
- 5.3. Voor basisscholen geldt dat per groep van 15 leerlingen minimaal een begeleider aanwezig moet zijn indien er een rondleiding of museumles wordt gevolgd. Bij zelfstandig groepsbezoek is het minimum 2 begeleiders per 15 leerlingen. Voor middelbare scholen dient per groep van 15 leerlingen minimaal één begeleider aanwezig te zijn. Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren aan groepen die niet voldoen aan deze normen.
- 5.4. Bij rondleidingen geldt een maximum van 15 personen per Museumrondleider en van 20 personen per externe rondleider.

- 5.5. Onverlet het bepaalde in 5.1 g mogen in het Museum gemaakte foto's, video- en/of filmopnamen slechts voor commerciële doeleinden worden gebruikt na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hiervoor van het Mauritshuis, in welk geval de toepasselijke tarievenlijst gehanteerd zal worden.

6. Restitutie

- 6.1. Het Mauritshuis is niet verplicht de kosten van een niet gebruikt Entreeticket te vergoeden.
- 6.2. De hierna volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door het Mauritshuis aan Bezoeker:
- a. het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Museum;
 - b. het gedeeltelijk gesloten zijn van het Museum, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
 - c. een aanpassing van de reguliere openingstijd in verband met oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening of, in geval van een calamiteit, een door het Mauritshuis noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Museum;
 - d. overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (daaronder begrepen molest), diefstal;
 - e. schade veroorzaakt door andere bezoekers;
 - f. overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
 - g. overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het Museum;
 - h. ontzegging van de toegang tot het Museum;
 - i. verlies van het Toegangsbewijs/Entreeticket.
 - j. Het te laat arriveren van een Bezoeker in geval van tijdssloten.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1. Het Mauritshuis is uitsluitend aansprakelijk voor schade die Bezoeker lijdt die een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van het Mauritshuis. De aanspraak is in ieder geval beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:
- a. het door de verzekeraar van het Museum aan het Mauritshuis ter zake van dat individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of
 - b. de ter zake van de schade door een derde aan het Mauritshuis uitgekeerde vergoeding ter zake van dat individuele schadegeval.
 - c. In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Mauritshuis in geen geval meer bedragen dan de onder 7.1a of b beschreven schadevergoedingsregeling.
- 7.2. Aansprakelijkheid van het Mauritshuis voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst c.q. loon, gemiste besparingen etc., is te allen tijde uitgesloten.

8. Overmacht

- 8.1. Als overmacht voor het Mauritshuis, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Mauritshuis niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Mauritshuis zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.
- 8.2. Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Mauritshuis gebruik wenst te maken bij het uitvoeren van de bezoekenovereenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden.

9. Gevonden voorwerpen

- 9.1. Door Bezoeker in het Museum gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven hetzij bij een medewerker, dan wel bij de kassabalië of de informatiebalië van het Mauritshuis.
- 9.2. Het Mauritshuis zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen en, in het geval van waardevolle voorwerpen, deze overdragen aan de politie in Den Haag. In geval de vermeende eigenaar 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 zich deugdelijk te kunnen legitimeren. Bij twijfel aan de zijde van het Mauritshuis over de status van de vermeende eigenaar, is het Mauritshuis gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.
- 9.3. Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die na drie maanden niet zijn afgehaald, te vernietigen.

10. Klachtenregeling

In geval van klachten kan de bezoeker deze kenbaar maken door het sturen van een email aan mail@mauritshuis.nl of dit melden bij de Servicebalië.

11. Overige voorwaarden en toepasselijk recht

De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere contractuele voorwaarden en/of regelingen van het Mauritshuis, zoals van tijd tot tijd gepubliceerd op Mauritshuis.nl.

Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen Bezoeker en het Mauritshuis is Nederlands recht van toepassing.

Deze Bezoekersvoorwaarden zijn vastgesteld door de Directie.

De Directie van het Mauritshuis,

Dr. E.E.S. Gordenker
Directeur

V.J.E. Moussault
Zakelijk Directeur