

Algemene Voorwaarden

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.
- 1.4. Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op alle Bezoekers van het Mauritshuis, tenzij voor een specifieke activiteit, reservering of bezoekerscategorie aanvullende voorwaarden gelden.
- 1.5. Voor onder meer individuele tickets, groepsreserveringen, evenementen, educatieve programma's, rondleidingen en andere activiteiten kunnen aanvullende voorwaarden gelden. Deze aanvullende voorwaarden maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen Bezoeker en het Mauritshuis.

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 en Galerij Prins Willem V, daaronder begrepen het voorplein en overige voor het publiek toegankelijke buitenruimten.

Bezoeker: eenieder 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 het Museum te betreden.

3.1a. Een Toegangsbewijs geeft uitsluitend recht op toegang op de datum, het tijdstip, het tijdslot en voor de locatie of activiteit waarvoor het Toegangsbewijs is uitgegeven, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

3.1b. Bezoeker is verplicht op verzoek van medewerkers van het Mauritshuis een geldig Toegangsbewijs, kortingspas, Museumkaart of andere legitimatie die recht geeft op een kortingstarief of gratis toegang te tonen. Indien Bezoeker hieraan niet voldoet, kan de toegang tot het Museum worden ontzegd zonder recht op restitutie.

3.2. Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Museum ontzegd indien blijkt dat:

3.2a. het Toegangsbewijs niet is verstrekt door het Mauritshuis of een daartoe door het Mauritshuis bevoegd verklaarde instantie;

3.2b. Bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;

3.2c. Bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren; en/of

3.2d. Bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het Museum wenst te betreden.

3.3. Een vooraf gekocht Entreeticket vervalt door het enkele verloop van de op het Entreeticket vermelde datum en/of tijd. Een vervallen Toegangsbewijs geeft geen recht op toegang, omboeking, restitutie of andere compensatie, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de toepasselijke aanvullende voorwaarden of dwingend recht anders voorschrijft.

Ticketdoorverkoop

3.3a Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Mauritshuis niet toegestaan Toegangsbewijzen door te verkopen, ter verkoop aan te bieden, dan wel op andere wijze voor commerciële doeleinden te gebruiken of te verstrekken. Onder commerciële doeleinden wordt mede verstaan het aanbieden via wederverkoopplatforms, arrangementen, pakketten of andere diensten van derden waarbij Toegangsbewijzen tegen betaling of tegen een voordeel worden verstrekt.

3.3b Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor Toegangsbewijzen die in strijd met artikel 3.3a worden gebruikt ongeldig te verklaren zonder recht op restitutie.

3.3c Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor een maximum te stellen aan het aantal te bestellen Toegangsbewijzen en bestellingen boven dit maximum geheel of gedeeltelijk te annuleren.

3.3d. Indien toegang wordt verleend op basis van een tijdslot, dient de Bezoeker zich binnen het gereserveerde tijdslot aan te melden. Een tijdslot heeft een duur van 1 uur, tenzij anders vermeld. Indien de Bezoeker zich buiten het gereserveerde tijdslot meldt, kan het Mauritshuis niet garanderen dat toegang op dezelfde dag nog mogelijk is. In dat geval kan toegang worden geweigerd. Nadat de Bezoeker binnen het gereserveerde tijdslot toegang heeft verkregen, gelden er geen beperkingen ten aanzien van de verblijfsduur in het Mauritshuis, mits deze valt binnen de geldende openingstijden.

Openingstijden

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.

3.4a Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor de openingstijden te wijzigen. De actuele openingstijden worden gepubliceerd op de website van het Mauritshuis.

3.4b Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor een laatste toegangstijd vast te stellen. Tenzij anders aangekondigd is de laatste toegang tot het Museum 30 minuten voor sluitingstijd.

3.5. In het Museum is sprake van toegangscontrole van Bezoeker en zijn bagage. In dit verband kan Bezoeker worden verzocht diens medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door of namens de medewerkers van het Mauritshuis. Bezoeker die diens 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:

3.6a. 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;

3.6b. puntige en/of scherpe wapens en scherpe voorwerpen: voorwerpen met punten of snijranden waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht;

3.6c. stompe voorwerpen waarmee letsel kan worden toegebracht;

3.6d. ontplofbare en ontvlambare stoffen;

3.6e. chemische en toxische stoffen;

3.6f. flessen of flesjes met vloeistof;

3.6g. Het gebruik, meenemen of bedienen van drones of andere op afstand bestuurbare luchtvaartuigen is niet toegestaan.

3.6h Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor om voorwerpen te weigeren of niet in bewaring te nemen.

3.6i. Voorwerpen die naar het oordeel van het Mauritshuis gevaarlijk, hinderlijk, kwetsbaar, omvangrijk of anderszins ongeschikt zijn voor toelating tot het Museum, kunnen door het Mauritshuis worden geweigerd. Het Mauritshuis is niet verplicht dergelijke voorwerpen in bewaring te nemen.

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 zonder recht op restitutie.

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 diens gezicht weigert te tonen, wordt de toegang tot het Museum ontzegd.

3.10. Het Museum is niet toegankelijk voor scootmobiel en skaters. Hulpmiddelen die noodzakelijk zijn voor Bezoekers met een beperking, zoals rolstoelen, rollators of vergelijkbare mobiliteitshulpmiddelen, zijn toegestaan voor zover het gebruik daarvan veilig en praktisch mogelijk is binnen het Museum. Het Mauritshuis kan hierover nadere aanwijzingen geven.

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 een Bezoeker in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden of gegeven aanwijzingen en instructies, kan de Bezoeker 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 de Bezoeker 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 van een volwassene 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. Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor om te weigeren voorwerpen in de garderobe te bewaren. Alle wagens (kinderwagens, buggies, rolstoelen en scootmobiel) kunnen aan visitatie worden onderworpen. Het is niet toegestaan fietsaccu's, batterijen van e-bikes of lithium-ion accu's mee te nemen in het Museum of ter bewaring af te geven aan het Mauritshuis.

4.5a Reisbagage, koffers, trolleys, vouwfietsen en vergelijkbare omvangrijke bagagestukken zijn niet toegestaan in het Museum. Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor deze voorwerpen te weigeren of niet in bewaring te nemen.

4.6. Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die deze aanricht aan de eigendommen van het Mauritshuis en de in het Museum aanwezige collectie.

4.7 Er is cameratoezicht in het Museum. Camerabeelden en overige persoonsgegevens worden verwerkt en bewaard overeenkomstig de privacyverklaring van het Mauritshuis.

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 diens 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 diens medewerking aan visitatie weigert zal worden verzocht om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens *hij* de bezoeker het Museum verlaat.

5. Huisregels

5.1. Bezoeker zal in het Museum:

5.1a. geen tentoongestelde objecten of de wandbespanning aanraken en minimaal een afstand van 50 centimeter tot de tentoongestelde objecten aan te houden;

5.1b. een veilige afstand te bewaren tot schilderijlijsten, wandbespanning, historisch meubilair en overige interieuronderdelen van het Museum. Het is niet toegestaan hierop te leunen, te zitten, te tekenen, voorwerpen daarop te plaatsen of deze anderszins aan te raken. In de tentoonstellingszalen mag uitsluitend gebruik worden gemaakt van het door het Mauritshuis beschikbaar gestelde zitmeubilair. Het is niet toegestaan plaats te nemen op vensterbanken, trappen, radiatoren, klimaatvoorzieningen of andere onderdelen van het gebouw of interieur die niet als zitgelegenheid zijn bedoeld.

Bezoekers zijn verplicht aanwijzingen van medewerkers van het Mauritshuis met betrekking tot de bescherming, veiligheid en het behoud van de collectie, het interieur en het monumentale gebouw, alsmede aanwijzingen met betrekking tot publieksstromen, veiligheid en calamiteiten, onmiddellijk op te volgen.

5.1b. geen goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen;

5.1c. andere bezoekers niet hinderen waaronder maar niet daartoe beperkt tot het langdurig belemmeren van het zicht op tentoongestelde objecten, of door het veroorzaken van geluidsoverlast, bijvoorbeeld door gebruik van de multimedia tour zonder oortelefoons, telefoneren of ander gedrag dat onevenredig geluidsoverlast veroorzaakt;

5.1d. geen (huis-)dieren meenemen, met uitzondering van hulphonden;

5.1e. niet gebruikmaken van sigaretten, sigaren, pijpen, e-sigaretten, vapes en andere elektronische of vergelijkbare producten die rook, damp, aerosol of andere stoffen uitstoten;

5.1f. 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;

5.1g geen foto-, video- en filmopnamen maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur, extra verlichting, stabilizers en/of statieven (waaronder 'selfie sticks') zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Mauritshuis. Filmopnamen voor privédoeleinden zijn uitsluitend toegestaan met een smartphone. Het Mauritshuis behoudt zich het recht voor film- en foto-opnamen te beperken of te verbieden indien dit noodzakelijk wordt geacht voor veiligheid, beveiliging, publiekscomfort of bescherming van de collectie.

Bij het maken van foto- en filmopnamen dient Bezoeker rekening te houden met de privacy van andere bezoekers, medewerkers, vrijwilligers en opdrachtnemers van het Mauritshuis. Het is niet toegestaan deze personen doelbewust en herkenbaar te filmen of te fotograferen op een wijze die hun privacy, veiligheid, werkzaamheden of museumbezoek kan verstoren. Medewerkers van het Mauritshuis kunnen een bezoeker verzoeken dergelijke opnamen te beëindigen of te verwijderen.

Foto- en filmopnamen mogen geen hinder veroorzaken voor andere bezoekers en mogen de veiligheid van personen, gebouw of collectie niet in gevaar brengen.

5.1h niet tekenen of schilderen in het Museum, tenzij hiervoor vooraf toestemming is verleend door het Mauritshuis; en

5.1i zich respectvol gedragen ten opzichte van andere bezoekers, medewerkers, vrijwilligers, opdrachtnemers, het gebouw en de collectie. Beledigend, discriminerend, intimiderend, agressief, bedreigend of anderszins grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd.

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. Zij 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;

5.3. Voor basisscholen geldt dat per groep van 15 leerlingen minimaal één 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 15 personen per externe rondleider.

5.5. Onverlet het bepaalde in 5.1g 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 hiernavolgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door het Mauritshuis aan Bezoeker:

6.2a. het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Museum;

6.2b. het gedeeltelijk gesloten zijn van het Museum, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;

6.2c. 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. Alsmede een eerdere sluiting van het Museum wegens bijzondere of grootschalige evenementen, mits deze afwijking vooraf via de website van het Mauritshuis of via andere gebruikelijke communicatiekanalen bekend is gemaakt.

6.2d. overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (daaronder begrepen molest), diefstal;

6.2e. schade veroorzaakt door andere bezoekers;

6.2f. overlast of ongemak veroorzaakt door tijdelijke onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;

6.2g. overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het Museum;

6.2h. ontzegging van de toegang tot het Museum als gevolg van het in strijd handelen met deze Algemene Voorwaarden of gegeven aanwijzingen en instructies;

6.2i. verlies van het Toegangsbewijs/Entreeticket.

6.2j. Het te laat arriveren van een Bezoeker in geval van tijdsloettoegang. Indien toegang alsnog kan worden verleend, kan dit gevolgen hebben voor de beschikbare bezoektijd.

6.2k Het niet kunnen tonen van een kortingspas, Museumkaart of andere legitimatie die recht geeft op een kortingstarief.

6.2l Het tonen van een verlopen, beschadigde, niet-functionerende of niet-scanbare kortingspas, Museumkaart of vergelijkbaar toegangsbewijs.

6.2m Voor bepaalde activiteiten, evenementen, rondleidingen, groepsbezoeken, educatieve programma's, publieksactiviteiten, reserveringen en andere vormen van dienstverlening kunnen aanvullende of afwijkende voorwaarden gelden. Indien van toepassing worden deze vooraf bekendgemaakt en maken deze integraal onderdeel uit van de overeenkomst tussen Bezoeker en het Mauritshuis.

6.3 Op online aangeschafte Entreetickets, tijdsloreserveringen, rondleidingen, workshops, educatieve programma's en andere activiteiten van het Mauritshuis is geen herroepingsrecht van toepassing. Dit betreft diensten op het gebied van vrijetijdsbesteding waarvoor een specifieke datum of periode is gereserveerd, zoals bedoeld in artikel 6:230p onder e Burgerlijk Wetboek. Voor annuleringen, wijzigingen en restitutieverzoeken gelden tevens de daarvoor geldende aanvullende voorwaarden van het Mauritshuis.

6.4 Voor online aangeschafte audiotours, multimediatours of vergelijkbare digitale producten is het wettelijke herroepingsrecht van toepassing. Bezoeker heeft het recht de overeenkomst met betrekking tot deze producten zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 dagen na aankoop, tenzij de uitvoering van de dienst met instemming van Bezoeker reeds is begonnen of een wettelijke uitzondering van toepassing is. Voor het uitoefenen van het herroepingsrecht kan Bezoeker contact opnemen met het Mauritshuis via mail@mauritshuis.nl.

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:

7.1a. het door de verzekeraar van het Museum aan het Mauritshuis ter zake van dat individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of

7.1b. de ter zake van de schade door een derde aan het Mauritshuis uitgekeerde vergoeding ter zake van dat individuele schadegeval.

7.2. Artikel 7.1a en 7.1b zijn niet van toepassing in geval van schade door dood of lichamelijk letsel.

7.3. 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 omstandigheid die, zonder dat dit aan het Mauritshuis toe te rekenen is, 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 overeenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden. Onder overmacht wordt mede verstaan pandemieën, epidemieën, overheidsmaatregelen, terreurdreiging, stakingen, uitval van nutsvoorzieningen, stroomstoringen, netwerk- en ICT-storingen en overige omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van het Mauritshuis.

9. Gevonden voorwerpen

9.1 Door Bezoeker in het Museum gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de Servicebalie 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.

9.4. Het Mauritshuis is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging, diefstal of waardevermindering van gevonden voorwerpen.

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 Servicebalie.

11. Overige voorwaarden en toepasselijk recht

De toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden 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 Voorwaarden en op de overeenkomst tussen Bezoeker en het Mauritshuis is Nederlands recht van toepassing.

11.1 Op de aankoop, wijziging, annulering, restitutie en het gebruik van entreetickets, tijdsloreserveringen, groepsboekingen, evenementen en andere reserveringen zijn tevens de daarvoor geldende aanvullende voorwaarden van het Mauritshuis van toepassing, zoals gepubliceerd op de website van het Mauritshuis.

Door het aanschaffen van een ticket, reservering of boeking aanvaardt Bezoeker de toepasselijkheid van zowel deze Algemene Voorwaarden als de eventueel van toepassing zijnde aanvullende voorwaarden.

Artikel 11.2 Vermelde prijzen voor producten en diensten voor particuliere bezoekers zijn inclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Deze Bezoekersvoorwaarden zijn vastgesteld door de Directie.

De Directie van het Mauritshuis,

M. Gosselink
Algemeen Directeur

A.P. van Dommele
Zakelijk Directeur

BIJLAGE 1 - Boekings- en annuleringsvoorwaarden entreebewijzen museum - individuele bezoekers

1. Algemeen – tijdsloten en toegang

- Tickets zijn geldig voor een **tijdslot van 1 uur**.
- **Starttijd van het tijdslot staat op het ticket.**
- Binnen dit tijdslot kun je het museum betreden.
- Buiten dit tijdslot kunnen wij niet garanderen dat er die dag nog plek is.

1.1 Aankomst en toegang

- Binnen je gereserveerde tijdslot kun je het museum betreden.
- Wij adviseren om binnen het tijdslot aanwezig te zijn.
- Kom je later binnen je tijdslot aan, dan kan toegang geweigerd worden. Indien toegang nog kan worden verleend, kan dit invloed hebben op de beschikbare bezoektijd.

2. Omboeken

- Je kunt een betaald ticket tot 24 uur vóór de start van je bezoek omboeken naar een andere datum of een ander tijdslot.
- Voor het omboeken brengen we € 1,50 servicekosten per betaald ticket in rekening.
- Omboeken is alleen mogelijk als er nog plek is op de gewenste datum en het gewenste tijdstip.

2.1 Binnen 24 uur voor je bezoek

- Vanaf 24 uur vóór de start van je bezoek kun je je ticket niet meer omboeken.

2.2 Prijsverschillen

- Kies je een duurder ticket? Dan betaal je het verschil bij.
- Kies je een goedkoper ticket? Dan krijg je geen geld terug.

2.3 Geldigheid van tickets

- Na omboeken dient het nieuwe bezoek altijd binnen één jaar na de oorspronkelijke aankoopdatum plaats te vinden.
- De uiterste geldigheidsdatum blijft dus maximaal één jaar na de oorspronkelijke boeking, ongeacht hoe vaak een ticket wordt omgeboekt.
- Deze einddatum verandert niet bij herhaald omboeken van hetzelfde ticket.

3. Annuleren en restitutie (reguliere museumtickets)

- Betaalde tickets kunnen niet worden geannuleerd.
- Restitutie van betaalde tickets is niet mogelijk buiten situaties waarin overmacht of een tekortkoming door het Mauritshuis bestaat.
- Wij adviseren onze bezoekers daarom zorgvuldig de datum van hun bezoek te kiezen bij het aanschaffen van tickets.

4. 0-euro tickets (Museumkaart, ICOM en andere kortingskaarten)

- Heb je een ticket waarvoor je niet hebt betaald, bijvoorbeeld met een Museumkaart, ICOM-kaart of een andere kortings- of vrijkaartregeling? Dan kun je je reservering kosteloos annuleren of omboeken tot aan de start van je tijdslot.
- Bezoekers ontvangen vooraf een herinnering met een directe mogelijkheid om te annuleren of om te boeken.

5. Te laat?

- Binnen je tijdslot kun je het museum betreden.
- Buiten dit tijdslot kunnen wij niet garanderen dat er nog toegang mogelijk is op dezelfde dag.

6. Niet gebruikt ticket

- Kun je onverhoopt niet komen op de gereserveerde datum en heb je je ticket niet vóór 24 uur voor aanvang van je bezoek omgeboekt? Dan vervalt het ticket na de bezoeksdatum automatisch.
- Na de bezoeksdatum is omboeken, annuleren of restitutie niet meer mogelijk.

7. Publieksprogrammering en evenementen

Voor speciale programmering en evenementen gelden afwijkende voorwaarden:

- Tickets voor deze activiteiten kunnen **niet worden geannuleerd of omgeboekt**.
- Deze tickets kunnen niet worden omgezet naar een regulier museumbezoek.

8. Overmacht of sluiting

- Moeten wij je bezoek door onvoorziene omstandigheden annuleren? Dan zoeken we samen naar een passende oplossing, zoals een nieuwe bezoeksdatum of restitutie van het entreebedrag.

9. Groepsboekingen

- Voor groepsboekingen gelden afwijkende voorwaarden, zie bijlage 2.

BIJLAGE 2 – Voorwaarden en huisregels - groepen

Toepassing

Deze voorwaarden gelden voor alle groepsreserveringen, waaronder:

- Rondleidingen
- Zelfstandig bezoek (free flow), eventueel met audiotours
- Schoolgroepen (rondleiding en/of workshop en zelfstandig bezoek)
- Alle reserveringen vanaf 10 personen (pax)

Deze voorwaarden gelden niet voor:

- Groepen met zaalhuur of evenementen
- Trade-groepen (aparte voorwaarden)
- Individuele bezoekers (aparte voorwaarden)

Betaling

Voor alle groepen geldt dat de reservering:

- Volledig vooraf betaald wordt,
Óf
- Betaald op factuur (alleen voor geselecteerde organisaties)

Optie A – Direct online betalen

- Het volledige bedrag wordt voldaan bij het afronden van de online reservering.
- Na betaling kan direct een factuur worden gedownload.

Optie B – Betaling op factuur

- Alleen mogelijk voor geselecteerde organisaties (bijv. scholen, overheidsinstellingen of vaste partners).
- Niet bestemd voor privépersonen of groepen (zoals bijv. museumclubjes, verjaardagen etc), alleen voor zakelijk bezoek en voor scholen.
- Betalingstermijn: 30 dagen.
- Na het online maken van de groepsreservering krijgt de aanvrager een factuur met daarop alle details en het totaalbedrag. Deze dient binnen 30 dagen voldaan te worden.
- Vooraf dienen de benodigde organisatiegegevens te worden goedgekeurd

Definitieve aantallen

- Uiterlijk 10 werkdagen vóór het bezoek dienen het definitieve aantal deelnemers en de reservering te worden bevestigd.
- Onder werkdagen wordt verstaan: maandag t/m vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen in Nederland.
- Na deze termijn geldt het doorgegeven aantal als definitief en zijn kosten voor geannuleerde deelnemers verschuldigd.
- Op basis van deze bevestiging wordt het totaalbedrag vastgesteld en gefactureerd.

Annuleren en wijzigen

- Tot 10 werkdagen vóór de geplande bezoeksdatum kan een groepsreservering kosteloos worden geannuleerd of gewijzigd.
- Bij volledige annulering binnen 10 werkdagen vóór het bezoek is het volledige reserveringsbedrag verschuldigd.
- Bij wijziging van het aantal deelnemers binnen 10 werkdagen vóór het bezoek zijn de kosten voor het geannuleerde aantal deelnemers verschuldigd.
- Wijzigingen zijn uitsluitend mogelijk op basis van beschikbaarheid.

Voorbeelden

- Een groep reserveert voor 20 personen en annuleert volledig 5 werkdagen vóór het bezoek. Het volledige bedrag blijft verschuldigd.
- Een groep reserveert voor 20 personen en verlaagt het aantal naar 16 personen 3 werkdagen vóór het bezoek. De kosten voor 4 geannuleerde deelnemers worden in rekening gebracht.
- Een groep boekt het bezoek om naar een nieuwe datum. Voor deze nieuwe datum geldt opnieuw de termijn van 10 werkdagen voor annuleren en wijzigen.

Omboeken

- Tot uiterlijk 10 werkdagen vóór de geplande bezoeksdatum is het mogelijk een groepsreservering éénmalig kosteloos om te boeken naar een andere beschikbare datum of tijd. Verdere omboekingen zijn niet mogelijk.
- Een omboeking is uitsluitend mogelijk op basis van beschikbaarheid.
- Binnen 10 werkdagen vóór het bezoek is omboeken niet mogelijk. In dat geval blijven de kosten van de oorspronkelijke reservering verschuldigd.
- Indien bij een omboeking het aantal deelnemers wordt verlaagd binnen 10 werkdagen vóór het bezoek, zijn de kosten voor het geannuleerde aantal deelnemers verschuldigd.
- Indien door een wijziging het aantal deelnemers onder de 15 personen uitkomt, vervalt het groepstarief.

Groepsgrootte en tarieven

- Het groepstarief is uitsluitend van toepassing als binnen één reservering minimaal 15 reguliere toegangsbewijzen worden afgenomen (volbetalende tickets, zonder kortingskaart of vrijkaart).
- Reserveringen die niet voldoen aan dit minimum komen niet in aanmerking voor het groepstarief en betalen de reguliere entreprijs.
- Bezoekers met een Museumkaart, VriendenLoterij VIP-KAART, ICOM-kaart of andere kortings- of vrijkaarten tellen niet mee voor het minimum van 15 reguliere toegangsbewijzen.
- Eventuele kortings- of vrijkaarten dienen bij het boeken te worden opgegeven en bij aankomst te worden getoond.
- Het geldende groepstarief is te vinden op de website van het Mauritshuis.

Voorbeelden

- Voorbeeld 1: Een groep bestaat uit 20 personen, waarvan 15 personen een regulier toegangsbewijs kopen en 5 personen een Museumkaart hebben. De groep komt in aanmerking voor het groepstarief, omdat er minimaal 15 reguliere tickets worden afgenomen. De 15 reguliere bezoekers betalen het groepstarief; de Museumkaarthouders krijgen toegang op vertoon van een geldige Museumkaart.
- Voorbeeld 2: Een groep bestaat uit 20 personen, waarvan 10 personen een regulier toegangsbewijs kopen en 10 personen een Museumkaart hebben. De groep komt niet in aanmerking voor het groepstarief, omdat minder dan 15 reguliere tickets worden afgenomen. Voor de reguliere bezoekers geldt dan het reguliere entreebedrag; de Museumkaarthouders krijgen toegang op vertoon van een geldige Museumkaart.\

Te laat arriveren

- Het Mauritshuis verzoekt groepen uiterlijk op het afgesproken tijdstip aanwezig te zijn.
- Bij een vertraging van maximaal 15 minuten blijft de gids wachten en wordt de rondleiding, indien mogelijk, alsnog gestart. De duur van de rondleiding kan daarbij worden ingekort.
- Als een groep later dan 15 minuten arriveert zonder het Mauritshuis vooraf te informeren, behoudt het Mauritshuis zich het recht voor de rondleiding of het programma geheel te annuleren.
- Als een groep later dan 15 minuten arriveert en het Mauritshuis hierover tijdig heeft geïnformeerd, zal het Mauritshuis beoordelen of de rondleiding of het programma nog (gedeeltelijk) kan doorgaan. Dit is afhankelijk van de beschikbaarheid en planning op dat moment.
- Indien voortzetting mogelijk is, behoudt het Mauritshuis zich het recht voor het programma in verkorte vorm aan te bieden, een aangepast programma aan te bieden of het bezoek om te zetten naar zelfstandig bezoek.
- Eventuele kosten blijven in alle gevallen volledig verschuldigd.
- Indien overlegd wordt dat de rondleiding voor volledige duur toch uitgevoerd kan worden zullen meerkosten in rekening worden gebracht. Dit is afhankelijk van de gehele planning en beschikbaarheid van museumdocenten en rondleiders.

No-show

- Als een groep zonder voorafgaande annulering niet verschijnt op de geplande bezoeksdatum en -tijd, blijft het volledige reserveringsbedrag verschuldigd.

Aanvraagtermijnen

Er wordt onderscheid gemaakt tussen schoolgroepen en overige groepen:

- Schoolgroepen: aanvragen uiterlijk 5 weken vóór het bezoek
- Overige groepen: aanvragen uiterlijk 3 weken vóór het bezoek

BIJLAGE 3 Huisregels schoolgroepen

Begeleiding

1. **Primair en voortgezet onderwijs**
 - o Minimaal **1 begeleider per 15 leerlingen**
 - o Maximaal **2 begeleiders per groep**
2. **Buitenschoolse opvang (BSO)**
 - o Minimaal **1 begeleider per 5 kinderen**
3. Per **15 leerlingen** ontvangen **2 begeleiders gratis toegang**.
4. **Speciaal onderwijs:** Per 10 leerlingen minimaal 1 begeleider

Als begeleider dien je **vanaf binnenkomst tot vertrek** verantwoordelijkheid te nemen voor het gedrag van de door jouw begeleide minderjarige leerlingen.

Kun je bij de reservering aangeven hoeveel mensen met een beperking deelnemen aan het programma? Dan kunnen wij ons hier goed op voorbereiden.

Gedrag en huisregels

Wij raden je ten zeerste aan om voorafgaand aan het bezoek:

- De **huisregels van het Mauritshuis** met de leerlingen door te nemen.
- Leerlingen goed voor te bereiden op een museumbezoek, zodat zij weten wat er van hen wordt verwacht.

Tijdens het bezoek:

1. Houd rekening met andere bezoekers; **rennen en schreeuwen is niet toegestaan**.
2. Wees voorzichtig met onze collectie:
 - o Kom niet te dicht bij de schilderijen.
 - o Raak de kunstwerken niet aan.
3. **Roken, eten en drinken** is niet toegestaan in het museum. Waterflesjes zijn ook niet toegestaan.

4. **Er is geen eetruimte of picknickruimte voor leerlingen.** Eten kan op het plein bij mooi weer of een andere locatie buiten het museum.
5. Fotograferen voor privégebruik is toegestaan zonder flits, statief, extra verlichting of selfiestick. Houd rekening met andere bezoekers en medewerkers.

Groepsgrootte en logistiek

- Wij hanteren een maximale **groepsgrootte van 15 leerlingen per rondleiding of workshop**
- Bij alle groepen die groter zijn dan 15 pax, gaan wij ervan uit dat de verdeling in kleinere groepjes **voorafgaand aan het bezoek** wordt geregeld. Dit zorgt ervoor dat het programma vlot kan starten.

Garderobe en tassen

- Het is niet toegestaan jassen en tassen mee te nemen in de tentoonstellingszalen.
- Het Mauritshuis beschikt over een **kosteloze garderobe en kluisjes**.
- Voor schoolgroepen zijn er **mobiele opslagkarren** voor jassen en tassen. Vanwege de beperkte ruimte en het beperkte aantal karren verzoeken wij vriendelijk om de leerlingen **zo min mogelijk bagage** mee te laten nemen. Dit geldt ook voor eventuele **nieuwe aankopen** die voorafgaand aan het museumbezoek in de stad zijn gedaan.

Rondleiders

- Wij doen ons uiterste best om rondleiders te boeken voor een reservering, maar kunnen niet garanderen dat er voldoende rondleiders beschikbaar zijn in de gewenste taal. Mocht het onverhoopt niet lukken om de benodigde rondleiders in te zetten, dan nemen wij voorafgaand aan het bezoek contact op om mogelijke alternatieven te bespreken.
- Indien een ingeplande rondleider onverwacht uitvalt, doen wij ons best een passende vervanger te vinden. Hierover houden wij uiteraard contact met de aanvrager.
- Bij ziekte of onverwachte omstandigheden kan in het weekend voorkomen dat pas bij aankomst vermeld wordt dat er geen rondleider beschikbaar is. Er wordt dan altijd een passende tegemoetkoming geregeld.