

ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN

Definities

Artikel 1.1

Onder het **Museum van Zuilen** wordt verstaan de organisatie, die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, alle medewerkers (inclusief vrijwilligers), die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

Het **Museum van Zuilen** is een rechtspersoon.

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 **Museum van Zuilen** valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, kantoren, depots, tentoonstellingszalen, ontvangstruimten, inpandige horeca- en winkelruimten en overige buitenruimten.

Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan een ieder, die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met het **Museum van Zuilen** een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/ of een tentoonstelling te bezoeken of aan een activiteit deel te nemen, die door het **Museum van Zuilen** wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingsuren.

Toepassingskader

Artikel 1.4

Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen het **Museum van Zuilen** en een bezoeker.

De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/ of gericht op anderen dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en dergelijke. Voor deze activiteiten zijn specifieke voorwaarden van toepassing, voor zover deze activiteiten daartoe noodzakelijk zijn.

Deze voorwaarden zijn niet in de Algemene Bezoekersvoorwaarden opgenomen.



Doelstellingen van het Museum van Zuilen gericht op de bezoeker

- In 2009 opende het **Museum van Zuilen** haar deuren en sindsdien is het uitgegroeid tot het kloppende hart van de geschiedenis van de voormalige gemeente Zuilen. Dankzij de steun van de gemeente Utrecht konden we de indrukwekkende -en nog steeds groeiende- collectie van Wim van Scharenburg tentoonstellen. Met meer dan 11.000 objecten brengen we de rijke geschiedenis van Zuilen tot leven door middel van interactieve en educatieve tentoonstellingen.
- Met veel passie en de hulp van toegewijde vrijwilligers hebben we van het Museum van Zuilen een toegankelijke en betrokken plek gemaakt. We verzamelen en delen de verhalen van Zuilen, met bijzondere aandacht voor industrieel erfgoed en de invloed van lokale bedrijven op de gemeenschap. Onze interactieve en leerzame exposities verbinden mensen van alle leeftijden en achtergronden met hun eigen geschiedenis en cultuur.
- In 2020 verhuisden we naar de Schaverijstraat 13, in de historische Werkspoorfabriek. Hier bieden we een inclusieve plek waar verleden, heden en toekomst samenkomen, en waar de bewoners met trots kunnen terugblikken op hun rijke lokale erfgoed. Kom gerust langs en ontdek het verhaal van Zuilen zoals wij dat met veel liefde hebben verzameld.
- Het **Museum van Zuilen** zal zich zo veel mogelijk inspannen de bezoeker aan te bieden:
 - Dienstbaarheid voor alle groepen van de samenleving;
 - Informatie en activiteiten, welke zorgvuldig zijn samengesteld, stimulerend zijn en educatief verzorgd;
 - Wetenschappelijk verantwoorde exposities, publicaties en catalogi;
 - Een correcte en doelgerichte beantwoording van vragen van bezoekers inzake de collectie, aanwezige exposities of daar aan gerelateerde activiteiten.
 - Voldoende en kwalitatief functionerende veiligheidsinstallaties en vluchtwegen;
 - Hoogwaardige zorg voor beheer en behoud van de panden, de collecties, de bibliotheek van het Museum;
 - Volledige toegankelijkheid, voor zover bouwkundige hoofd- of steunconstructies deze toegankelijkheid voor delen van het pand niet belemmeren;



Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 2.1

De door het **Museum van Zuilen** gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie zijn niet vrijblijvend.

Het **Museum van Zuilen** aanvaardt haar aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie, voor zover deze te wijten zijn aan opzet, schuld of grove nalatigheid. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal, dat binnen het museum aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens het **Museum van Zuilen** is verspreid.

Het **Museum van Zuilen** is niet aansprakelijk voor fouten, die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

Artikel 2.3

Indien een aspirant bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangs-/deelnamebewijs is dit voor eigen rekening en risico van hemzelf. Dit is ook het geval, indien het toegangs-/deelnamebewijs alleen geldig is voor een bepaalde tijd en/ of datum. Een éénmaal verkregen toegangs-/deelnamebewijs kan niet worden geruild. Er vindt evenmin restitutie van de toegangs-/deelnameprijs plaats.

De betaalde toegangs-/deelnameprijs kan evenwel gerestitueerd worden, indien omstandigheden buiten de invloed van de koper het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie van het **Museum van Zuilen**.

Artikel 2.4

De aspirant bezoeker kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van het **Museum van Zuilen** of een daartoe door het **Museum van Zuilen** bevoegd verklaarde instantie.

Artikel 2.5

Het **Museum van Zuilen** restitueert de door de bezoeker betaalde toegangsprijs uitsluitend, indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een calamiteit, waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk moet worden ontruimd. Restitutie van gemaakte kosten vindt niet plaats voor aanwezigheid gedurende oefeningen, welke gehouden worden ter beheersing van een mogelijke calamiteit, omdat in het algemeen deze verstoring van korte duur zal zijn.



Verblijf in het museum

Het **Museum van Zuilen** verwacht van de bezoeker, dat deze zich houdt aan de gedragsregels van **Museum van Zuilen** zoals vermeldt in artikel 3 van de Algemene bezoekersvoorwaarden, voor zover deze van toepassing kunnen zijn op bezoekers.

Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de openbare orde, de goede zeden en de met betrekking tot de aard van de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen.

De bezoeker is tevens verplicht de door medewerkers van het museum gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien, naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegd vertegenwoordiger van het **Museum van Zuilen** die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met de bedoelde normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat hij/ zij enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

Artikel 3.2

Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen meegebrachte kinderen. Kleine kinderen dienen aan de hand te worden gehouden of per buggy te worden vervoerd;

Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen begeleide groepsleden; zij dienen de groepen te begeleiden gedurende het bezoek aan de exposities en zich te richten naar de instructies van de rondleider en/of de aanwezige medewerkers van het **Museum van Zuilen**.

Per 5 begeleide personen onder de 16 jaar dient een begeleider aanwezig te zijn, welke verantwoordelijk is voor het gedrag van de groepsleden.

Medewerkers van het **Museum van Zuilen** kunnen op grond van hun functionele verantwoordelijkheid geen begeleidingstaken uitvoeren en kunnen dan ook niet op enige vorm van begeleiding van groepen worden aangesproken.

Visueel gehandicapten is toegestaan een als zodanig herkenbare oriëntatiestok en/ of herkenbare begeleidingshond mee te nemen, of nadat een bewijs van opleiding van de hond op verzoek bij de kassa is getoond. Dit geldt ook voor gehandicapten met een sociale begeleidingshond, de z.g. SOHO-hond. De hond dient altijd aangelijnd te zijn.

Visueel gehandicapten is, onder begeleiding van een collectieverantwoordelijke, toegestaan 3-dimensionele objecten ter herkenning aan te raken, indien daaraan voorafgaand overleg is geweest met de betreffende conservator en het voornemen minimaal 4 uur voorafgaande aan het bezoek bekend is. Dergelijke bezoeken kunnen wegens gebrek aan begeleidend personeel mogelijk niet in de weekenden plaatsvinden.

Artikel 3.3

Het is de bezoeker onder meer niet toegestaan om in het museum:

- 1 (Huis-)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimten nadrukkelijk worden toegestaan of wanneer het als zodanig opgeleide en als zodanig herkenbare (blinden- of SOHO-) geleidehonden betreft;
- 2 Te roken in alle besloten ruimten, anders dan in de daartoe bestemde en door middel van pictogrammen of tekst aangeduide ruimten;
- 3 Wettelijk verboden genotsmiddelen tot zich te nemen in alle ruimten van het museumcomplex, inclusief de toiletten;
- 4 Etenswaren en consumpties mee te nemen in de bezoekersruimten van het museumcomplex;
- 5 Naar het oordeel van een als zodanig herkenbare medewerker van het **Museum van Zuilen** gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplus of grote tassen; deze kunnen gratis worden afgegeven op een door het **Museum van Zuilen** aan te wijzen plaats;
- 6 Tontoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken, tenzij dit nadrukkelijk is toegestaan;
- 7 Aan derden goederen, van welke aard dan ook, te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- 8 Zich voort te bewegen op rollerskates of met behulp van een voetstep;
- 9 Andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons, walkmans of andere bronnen van geluidsoverlast; (het gebruik van dergelijke apparatuur kan in ruimten, welke niet voor exposities worden gebruikt, door het **Museum van Zuilen** evenwel nadrukkelijk worden toegestaan);
- 10 Alle andere niet hiervoor genoemde afwijkende situaties zijn ter beoordeling van de dienstdoende medewerker.

Artikel 3.4

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een medewerker van het, **Museum van Zuilen** die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. De aspirant bezoeker wordt, voor het betreden van de expositieruimten gewaarschuwd dat deze voorzorgsmaatregel van kracht is.

Artikel 3.5

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het **Museum van Zuilen** 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 **Museum van Zuilen** deze foto-, video- en filmopnamen openbaar te maken, dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, met inbegrip van elektronische media.

Artikel 3.6

Het **Museum van Zuilen** kan aan de bezoeker, die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een Nederlands 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 3.4 van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

Klachten en reclamering

Artikel 4.1

Het **Museum van Zuilen** zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het **Museum van Zuilen** georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig het gepubliceerde aanbod te laten verlopen; hieronder valt ook de verplichting het publiek zo goed mogelijk te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting van het museumcomplex en/ of door het **Museum van Zuilen** georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het **Museum van Zuilen** aspirant bezoekers over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimten. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

Artikel 4.2

Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het **Museum van Zuilen** te vermijden klachten en omstandigheden en leidt derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- Klachten, die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Museum van Zuilen;
- 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;
- 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 (tentoonstellings-) ruimten;
- Klachten en omstandigheden, die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museum.

Artikel 4.3

Klachten over en verzoeken tot terugvordering van deelnamegelden inzake de overeenkomst tussen het **Museum van Zuilen** en de bezoeker dienen binnen vier weken nadat de activiteit heeft plaatsgevonden, schriftelijk/per mail het secretariaat van het **Museum van Zuilen** te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame, die na deze termijn worden ingediend worden niet meer in behandeling genomen.

Artikel 4.4

Het **Museum van Zuilen** onderzoekt de schriftelijk ingediende klacht en stuurt de klager binnen een week een behandlungsbericht, waarin informatie wordt verschaft omtrent de te volgen procedure en termijnen; vervolgens wordt binnen vier weken op een schriftelijk ingediende klacht gereageerd.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, waarvan aan de klager terstond mededeling wordt gedaan. De klager krijgt schriftelijk een gemotiveerd antwoord op zijn klacht.

De klager, die geheel of gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, wordt geïnformeerd over de consequenties voor wat betreft de feitelijke afhandeling van zijn klacht. Indien de klacht betrekking heeft op het algemene gemeentebestuur en/ of indien de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, neemt het **Museum van Zuilen** de klacht niet in behandeling.

Mondelinge en telefonische klachten dienen te worden geadresseerd aan de directie van het **Museum van Zuilen** en worden door de directie beknopt op schrift gesteld en in afschrift aan de klager toegezonden.

Klachten dienen te worden gericht aan: **Museum van Zuilen** ter attentie van de directeur van het museum.

Artikel 4.5

De bezoeker kan suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een suggestieformulier, welke op verzoek verkrijgbaar is bij de kassa.

Aansprakelijkheid van het museum

Artikel 5.1

Het verblijf van de bezoeker in en op het museumcomplex is voor diens eigen rekening en risico, tenzij er jegens zijn persoon of zaken sprake is van aantoonbare opzet, schuld of grove nalatigheid van de zijde van het **Museum van Zuilen**.

Artikel 5.2

Voor het in bewaring nemen van goederen van de bezoeker, zoals kleding, bagage en fotoapparatuur, zonder dat daar een vergoeding tegenover staat of zonder dat daarvoor een reçu wordt afgegeven, is het **Museum van Zuilen** niet aansprakelijk.

Gevonden voorwerpen

Artikel 6.1

Door een bezoeker of medewerker in het museumcomplex gevonden voorwerpen worden afgegeven bij de kassa.

Artikel 6.2

Het **Museum van Zuilen** zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen. Gevonden voorwerpen waarvan, na een half jaar in bewaringneming door het **Museum van Zuilen** geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende, worden overgedragen aan de plaatselijke politie.

Artikel 6.3

Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen dan wel deze hnder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.

Overige voorwaarden

Artikel 7.1

De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/ of regelingen van het **Museum van Zuilen** zoals het Reglement Videobeeldregistratie en het Verhuurreglement



Toepasselijk recht

Artikel 8.1

Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het **Museum van Zuilen** is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 8.2

Alle geschillen, die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het **Museum van Zuilen** voortvloeien, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht.

Ter inzage legging

Artikel 9.1

Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden, waarnaar bij de toegang zal worden verwezen, zullen voor een ieder ter inzage beschikbaar in het **Museum van Zuilen**. Desgewenst wordt een exemplaar aan de bezoeker ter hand gesteld.

Museum van Zuilen



Bestuur Museum van Zuilen

Schaverijstraat 13

3534 AS Utrecht-Zuilen

E-mail: info@museumvanzuilen.nl