

## **BEZOEKERSVOORWAARDEN MUSEUM HUIS DOORN**

Museum Huis Doorn zal in redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museum overeenkomstig de wens van bezoekers te laten verlopen en hun veiligheid te waarborgen. Voor het bezoek aan Museum Huis Doorn gelden de navolgende bezoekvoorwaarden.

### ***Algemeen***

- 1.1 Onder 'het museum' wordt verstaan de 'Stichting tot Beheer van Huis Doorn', die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen de directie en medewerkers die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden. Tot de hiervoor bedoelde medewerkers behoren ook de aan het museum verbonden vrijwilligers die bij de uitoefening van hun taken rechtstreeks met bezoekers in contact komen.
- 1.2 Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten dat onder de rechtsbevoegdheid van het museum valt. De Oranjerie behoort niet tot het museumcomplex.
- 1.3 Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die zich, al dan niet met goedvinden van het museum, op of in het museumcomplex bevindt.

### ***Kaartverkoop***

- 2.1 Het museum aanvaardt aansprakelijkheid voor door het museum gemaakte fouten in gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie aan de bezoeker. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal.
- 2.2 De bezoeker is te allen tijde verplicht om desgevraagd zijn toegangsbewijs en een eventuele kaart of voucher die recht geeft op korting op de toegangsprijs, te tonen aan als zodanig kenbare medewerkers van het museum.
- 2.3 Het museum restitueert de door de bezoeker betaalde toegangsprijs en gemaakte reiskosten uitsluitend indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een calamiteit waarbij het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

### ***Verblijf***

- 3.1 Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de openbare orde en regels van fatsoen te gedragen. De bezoeker is verplicht de door als zodanig kenbare medewerkers van het museum gegeven aanwijzingen en instructies op te volgen.
- 3.2 Indien naar het oordeel van functionarissen, rondleiders of suppoosten de bezoeker in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd.
- 3.3 Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van deze kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide groepsleden.
- 3.4 Het is niet toegestaan om in het museumcomplex:
  - goederen te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen zonder schriftelijke toestemming van het museum;

- andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- andere bezoekers te hinderen door het gebruik van mobiele telefoons of andere bronnen van geluid;
- dieren mee te nemen, met uitzondering van hulphonden, die een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- te roken in alle besloten ruimtes;
- dranken en etenswaren mee te nemen en/of te nuttigen in de besloten ruimtes van het museum;
- gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen wandelstokken, selfiesticks, paraplu's, overjassen, rugzakken of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een daarvoor bestemde plaats;
- in besloten ruimtes gebruik te maken van rolstoelen, kinderwagens en buggy's, anders dan door het museum ter beschikking gesteld; het Huis is niet toegankelijk voor rolstoelen, kinderwagens en buggy's;
- tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan;
- bomen of planten te vernielen of te verwijderen, takken of bloemen te plukken.

3.5 In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie dit vereist, kan een medewerker inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde tassen of bagage.

3.6 Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en statieven of deze foto-, video- en filmopnamen openbaar te maken dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze dan ook, met inbegrip van elektronische media.

3.7 Het museum kan een bezoeker die zich misdraagt of misdragen heeft, de toegang tot het museum ontzeggen. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker gemotiveerd worden bekendgemaakt.

3.8 In verband met de veiligheid zijn op verschillende plaatsen camera's opgesteld. Indien nodig, kunnen deze opnamen worden gebruikt bij de opsporing van ongewenst gedrag.

3.9 Hitteprotocol: voor het aanwezige personeel en voor het welbevinden van onze bezoekers zijn we genoodzaakt om bij langdurige periode van extreme warmte een hitteprotocol te hanteren. Indien het hitteprotocol van toepassing is dan wordt dat op de website vermeld op de pagina 'Openingstijden en tickets'. Het hitteprotocol is als bijlage bij deze bezoekersvoorwaarden opgenomen.

### ***Klachten***

4.1 Het museum zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de 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 georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het museum het publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan geen recht op schadevergoeding ontlenen.

- 4.2 Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het museum te vermijden, klachten en omstandigheden:
- klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het museum;
  - klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, waaronder begrepen gedeeltelijke sluiting als gevolg van onderhoudswerkzaamheden, het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
  - klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers.
- 4.3 De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk of per email indienen.
- 4.4 Klachten dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden het museum schriftelijk of per email te bereiken.
- 4.5 Het museum 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.

### ***Gevonden voorwerpen***

- 5.1 Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de balie in de winkel of in het Huis.
- 5.2 Gevonden voorwerpen die een half jaar na in bewaringneming door het museum niet afgehaald zijn, worden overgedragen aan de gemeente.
- 5.3 Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, dient hij of zij zich deugdelijk te legitimeren.

### ***Aansprakelijkheid***

- 6.1 Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen rekening en risico. Het museum is slechts aansprakelijk voor door de bezoeker geleden schade of de bezoeker toegebracht letsel, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van het museum.
- 6.2 In geen enkel geval is het museum gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:
- de betaalde toegangsprijs en gemaakte reiskosten of indien dat meer is;
  - het door de verzekeraar van het museum ter zake van de schade uitbetaalde bedrag of;
  - de ter zake van de schade van een andere derde verkregen vergoeding.
- 6.3 Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is het museum nimmer aansprakelijk, behalve als die schade is ontstaan op of in het museumcomplex en rechtstreeks het gevolg is van opzet of grove schuld van het museum en/of zijn medewerkers.
- 6.4 Indien het museum goederen in ontvangst neemt of goederen worden gedeponereerd, bewaard en/of achtergelaten, dan is het museum nimmer aansprakelijk voor schade.

6.5 De totale aansprakelijkheid van het museum 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 6.2 beschreven schadevergoedingsregeling.

6.6 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen, etcetera, is uitgesloten.

6.7 De in artikel 6.2 genoemde maximumbedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van het museum of een van zijn functionarissen.

### ***Slotbepalingen***

7.1 Op deze bezoekvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

7.2 Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de te Doorn bevoegde rechter.

# MUSEUM HUIS DOORN

## Hitteprotocol Museum Huis Doorn

Onze zomers worden steeds droger en warmer. Dit merken wij buiten, maar zeker ook binnen. Daarom komt het vaker voor dat we een hitteprotocol moeten volgen dat ook consequenties heeft voor onze bezoekers.

Museum Huis Doorn ontvangt bezoekers op twee locaties. Deze twee locaties zijn wezenlijk verschillend en hierdoor vragen ze bij hitte een andere aanpak.

### Tentoonstellingspaviljoen

Voor het Paviljoen, waar rondleiders en bezoekers geen trappen hoeven te lopen en waar airconditioning is, hoeven we geen extra maatregelen te nemen, zolang de airco zijn werk doet.

Ingeval er onverhoopt een storing optreedt in het airco systeem dan hanteren we de grens van maximaal 28°C binnentemperatuur. Is de temperatuur hoger dan 28°C dan zijn we genoodzaakt het tentoonstellingspaviljoen tijdelijk te sluiten voor het welbevinden van onze bezoekers en de aanwezige rondleiders/suppoosten.

### Historisch Huis

Voor het Huis geldt een ander protocol. Bij temperaturen boven de 26°C is er sprake van een extra lichamelijke belasting en worden we vanuit de Arbo wetgeving<sup>1</sup> geacht na te denken over maatregelen. Bezoekers en rondleiders moeten in staat zijn om naar het museum te wandelen, de rondleiding te volgen (waarbij diverse trappen, eventueel het Paviljoen nog te bezoeken en dan ook nog redelijk fit weer op de parkeerplaats te komen.

De ervaring leert dat er in het Huis vaak weinig luchtstroom is bij extreem warm weer. We luchten wel, maar de warmte blijft hangen in het huis en na enige extreem warme dagen, kan de temperatuur met name op de bovenverdieping oplopen naar 27°C of 28°C.

Bij een binnentemperatuur op de verdieping van **27°C in de ochtend** is het volgende hitteprotocol van toepassing:

- Sluiten van de verdieping. Tickets voor het Huis worden in dat geval verkocht tegen gereduceerd tarief.
- De baliemedewerkers bekijken of rondleidingen over de bel-etage ook nog moeten worden ingekort. Normaliter duurt een rondleiding maximaal een uur en in geval van extreme hitte bekijken we wat realistisch is.

Dit protocol geldt ook voor zondagen wanneer bezoekers op eigen gelegenheid door het Huis kunnen lopen!

---

<sup>1</sup> Bron: <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/warmte/vraag-en-antwoord/wat-is-te-warm>