

## **Algemene voorwaarden voor bezoek**

De Stichting Werelderfgoed Kinderdijk (hierna te noemen: "De Stichting") zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het molencolplex en de door De Stichting georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig met de wens van de bezoeker te laten verlopen. De Stichting 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.

### **Artikel 1 - Algemene bepalingen: definities**

#### Artikel 1.1

Onder 'De Stichting' wordt verstaan de organisatie die het molencolplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, gastvrouwen/heren, gidsen, kassa-medewerkers en overige functionarissen, die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

#### Artikel 1.2

Onder 'het molencolplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van De Stichting valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, het Wisboomgemaal, de Museummolens, de Middelhof, terras, overige buitenruimte, depots en dependances.

#### Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met De Stichting een overeenkomst sluit met als doel het molencolplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door De Stichting wordt georganiseerd.

#### Artikel 1.4

Deze Algemene voorwaarden voor bezoek zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen De Stichting en een bezoeker of een groep bezoekers. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecateringen en dergelijke.

### **Artikel 2 - Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen**

#### Artikel 2.1

Alle door De Stichting gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie zijn niet vrijblijvend. De Stichting aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door De Stichting zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen De Stichting aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel door of namens De Stichting is verspreid. De Stichting 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, gastvrouwen/ -heren 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. 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. De betaalde toegangsprijs kan evenwel gerestitueerd worden indien omstandigheden buiten de invloed van de koper hiervan het bezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door De Stichting.

#### Artikel 2.4

De potentiële bezoeker kan de toegang tot de bezoekenlocaties in het molencolplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van De Stichting of een daartoe door De Stichting bevoegd verklaarde instantie.

#### Artikel 2.5

De Stichting restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het molencolplex 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 molencolplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

### **Artikel 3 - Verblijf in het molencolplex**

#### Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het molencolplex 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 De Stichting, gastvrouwen/ -heren 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 De Stichting, 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 molencolplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

#### Artikel 3.2

Ouders of begeleiders van kinderen alsmede begeleiders van huisdieren zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte kinderen en huisdieren. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleidde groepsleden.

#### Artikel 3.3

Het is de bezoeker onder meer verboden om in het molencolplex:

- aan derden goederen van welke aard ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- 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 bepaalde ruimtes door De Stichting evenwel expliciet worden toegestaan of verboden;
- (huis)dieren mee te nemen in een ruimte indien buiten deze ruimte expliciet is aangegeven dat daarin de aanwezigheid van een huisdier niet is toegestaan. Deze bepaling geldt uiteraard niet voor een (blinden)geleidehond die een bezoeker met identificatiepas begeleidt;
- te roken in alle besloten ruimtes, anders dan in de daartoe bestemde en door middel van pictogrammen of tekst aangeduide ruimtes, of te roken op (gedeelten van) het terrein indien dat is aangegeven gedurende periodes van grote droogte;
- etenswaren en consumpties mee te nemen in de besloten ruimtes van het molencolplex;
- naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van De Stichting gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen in bepaalde aangegeven ruimtes, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; bedoelde voorwerpen kunnen worden afgegeven op een door De Stichting aan te wijzen plaats;
- 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, evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleidde groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken.

#### Artikel 3.4

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een beveiligingsfunctionaris of leidinggevende van De Stichting, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. De potentiële bezoeker wordt voor het betreden van het molencolplex gewaarschuwd dat deze maatregel van kracht is.

#### Artikel 3.5

Het is verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van De Stichting, foto-, video- en filmopnamen voor commerciële doeleinden die gemaakt zijn op het terrein of in de gebouwen van De Stichting, openbaar te maken dan wel te verspreiden, op welke wijze en met welk medium dan ook, en met inbegrip van elektronische media.

#### Artikel 3.6

De Stichting 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 wekt, de toegang tot het molencolplex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen; De Stichting kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.4 van deze Bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

### **Artikel 4 - Klachten en reclamering**

#### Artikel 4.1

De Stichting zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het molencolplex of de door De Stichting 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 vervoegde sluiting van het molencolplex en/of door De Stichting georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert De Stichting het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen.

#### Artikel 4.2

Reclamering/reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door De Stichting te vermijden, klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door De Stichting aan de bezoeker:

- klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van De Stichting;

- b. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het molencolplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, opgepast gedrag, diefstal en molest;
- d. 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;
- e. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het molencolplex.

#### Artikel 4.3

Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen De Stichting en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk De Stichting te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclamering/reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen. Een klachtenformulier is in elk geval verkrijgbaar bij de centrale kassa, maar ook op een aantal andere locaties.

#### Artikel 4.4

De Stichting onderzoekt de klacht en beantwoordt deze schriftelijk binnen 30 dagen na ontvangst. Indien het onderzoek niet binnen de afgesproken termijn is afgerond, wordt dit voor het verstrijken van deze termijn meegedeeld aan de klager, evenals het vermoedelijke moment van afronding. / 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 4.5

De bezoeker kan klachten en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen bij voorkeur per e-mail.

### **Artikel 5 - Aansprakelijkheid van De Stichting**

#### Artikel 5.1

Voor schade, ontstaan als gevolg van door De Stichting en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie, is De Stichting nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van De Stichting en/of zijn medewerkers.

#### Artikel 5.2

Het verblijf van de bezoeker in het molencolplex is voor eigen rekening en op eigen risico. De Stichting is slechts aansprakelijk voor door de bezoeker geleden zaak- en/of gevolgschade of aan de bezoeker toegebracht letsel die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van De Stichting.

#### Artikel 5.3

In geen enkel geval is De Stichting gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

- a. de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs, of, indien dat meer is;
- b. het door de verzekering van De Stichting aan De Stichting ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- c. de ter zake van de schade van een andere derde verkregen vergoeding.

### **Artikel 6 - Gevonden voorwerpen**

#### Artikel 6.1

Door de bezoeker in het molencolplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij elk bezoekpunt.

#### Artikel 6.2

In geval 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.

### **Artikel 7 - Reserverings- en annuleringsvoorwaarden**

#### Artikel 7.1

Reserveringen voor een bezoek aan het molencolplex dienen schriftelijk (bij voorkeur per e-mail) bij De Stichting te worden aangevraagd. Een gemaakte reservering is pas definitief nadat de betreffende reservering door De Stichting schriftelijk (per e-mail) is bevestigd.

#### Artikel 7.2

Een reservering wordt aangegaan voor het aantal bij boeking opgegeven personen. Dit aantal wordt aangehouden voor de definitieve facturering. Het verschuldigde bedrag dient uiterlijk 5 werkdagen voor de datum van het bezoek te zijn voldaan. De Stichting heeft het recht om bij het niet voldoen van de factuur de gereserveerde dienst in dat geval te annuleren en de eventuele kosten die daarmee gepaard gaan, te verhalen op de opdrachtgever.

#### Artikel 7.3

Een wijziging van de gemaakte reserveringen dient schriftelijk (per e-mail) tot uiterlijk 5 werkdagen voor de datum van het bezoek te worden doorgegeven. Een eerste wijziging vóór die tijd wordt door De Stichting kosteloos verwerkt. Voor daaropvolgende wijzigingen op verzoek van de opdrachtgever (aantal personen, data, of tijd) die door De Stichting worden verwerkt, worden wijzigingskosten in rekening gebracht van 15,00 euro. Wijzigingen in de reservering op verzoek van de opdrachtgever zullen door De Stichting worden verzorgd indien en voor zover dat mogelijk is, indien niet mogelijk, wordt de gemaakte reservering geannuleerd. Bij vermindering van het aantal personen groter dan 10% wordt het aantal aangepast met de maximaal toegestane vermindering van 10%, doch uiterlijk tot de minimale groeps grootte van 15 personen.

#### Artikel 7.4

Een annulering van een gemaakte reservering dient schriftelijk (per e-mail) tot uiterlijk 5 werkdagen voor de datum van het bezoek te worden doorgegeven.

Voor annuleringen gelden de volgende voorwaarden:

- Bij annuleringen tot 5 werkdagen voor aankomst worden geen kosten in rekening gebracht.
  - Bij annuleringen van 5 tot en met 1 werkdag(en) voor aankomst wordt 75% van de kosten in rekening gebracht.
  - Bij annulering op de dag van de reservering of bij niet verschijnen wordt altijd het totale reserveringsbedrag in rekening gebracht.
- Hiernaast worden eventuele in rekening gebrachte wijzigingskosten niet gerestitueerd.

#### Artikel 7.5

In afwijking van Artikel 7.2, 7.3 en 7.4 wordt voor voucherklanten het aantal personen achteraf bepaald aan de hand van de voucher, die alleen wordt geaccepteerd als voor bezoek is gereserveerd. Het aantal personen op de voucher wordt aangehouden voor de definitieve facturering, doch dient niet minder te zijn dan de minimale groeps grootte van 15 personen. Dit aantal wordt minimaal gefactureerd. Tourleiders krijgen alleen gratis toegang bij groepen van 15 of meer personen.

### **Artikel 8 - Overige voorwaarden**

#### Artikel 8.1

De toepasselijkheid van deze Bezoekvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van De Stichting.

### **Artikel 9 - Toepasselijk recht**

#### Artikel 9.1

Op deze Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en De Stichting is het Nederlands recht van toepassing.

#### Artikel 9.2

Geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en de Stichting voortvloeien worden ter beoordeling voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in Dordrecht.