

# **Algemene Bezoekvoorwaarden museumcomplex (Universiteitsmuseum en Oude Hortus)**

## **Artikel 1. Definities**

### **Artikel 1.1**

#### **Universiteitsmuseum**

Het museum en de Oude Hortus van de publiekrechtelijk rechtspersoon de Universiteit Utrecht (UU). Het Universiteitsmuseum wordt namens het College van Bestuur van de Universiteit Utrecht vertegenwoordigd door de directeur Centrum voor Wetenschap en Cultuur (CWC).

### **Artikel 1.2**

#### **Museumcomplex**

Het geheel van ruimten van het Universiteitsmuseum en de Oude Hortus (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de UU valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, vergaderruimtes, museumcafé en terras, tuin, park, overige buitenruimte, depot en dependances.

### **Artikel 1.3**

#### **Bezoeker**

Enieder die met of zonder toegangsbewijs op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met het Universiteitsmuseum een overeenkomst sluit, met als doel het museumcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door het Universiteitsmuseum wordt georganiseerd voor de nationaal en internationaal publiek tijdens de reguliere openingsuren.

### **Artikel 1.4**

#### **Toegangsbewijs**

Een entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher of jaarpas) dat de toegang verschaft tot een of meer ruimten van het Universiteitsmuseum

### **Artikel 1.5**

#### **Entreeticket**

Een uitgeprint ticket of vergelijkbaar digitaal bewijs dat de bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot de expositieruimten van het Universiteitsmuseum.

### **Artikel 1.6**

#### **Verboden voorwerpen**

Voorwerpen als bedoeld in artikel 4.5 g en h van deze algemene bezoekersvoorwaarden.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

### **Artikel 2.1**

Deze algemene bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op alle Bezoekers van het Universiteitsmuseum.

### **Artikel 2.2**

Deze algemene bezoekersvoorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en leveranciers.

### **Artikel 2.3**

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

## **Artikel 3. Toegang, Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen**

### **Artikel 3.1**

De bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldig toegangsbewijs gerechtigd de expositieruimten van het Universiteitsmuseum te betreden.

### **Artikel 3.2**

De Bezoeker is te allen tijden verplicht desgevraagd het toegangsbewijs te tonen aan als zodanig herkenbare functionarissen, suppoosten daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt.

### **Artikel 3.3**

Alle door het Universiteitsmuseum gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn niet vrijblijvend. Het Universiteitsmuseum aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie. 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 Universiteitsmuseum is verspreid. Het Universiteitsmuseum is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

### **Artikel 3.4**

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 voordat hij het museumcomplex betreedt.

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 museumbezoek onmogelijk maken, dit is echter ter beoordeling door de directie.

### **Artikel 3.5**

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

### **Artikel 3.6**

Het Universiteitsmuseum restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs en gemaakte reiskosten uitsluitend indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbowet), alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd. Of wanneer de maximumcapaciteit van het gebouw overschreden dreigt te worden.

## **Artikel 4. Verblijf in het museumcomplex (Universiteitsmuseum en Oude Hortus)**

### **Artikel 4.1.**

Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen risico.

### **Artikel 4.2**

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 als zodanig kenbare functionarissen van het Universiteitsmuseum, suppoosten daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

### **Artikel 4.3**

Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van het Universiteitsmuseum, 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 museumcomplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

### **Artikel 4.4**

Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide groepsleden. Dit geldt ook voor het waarborgen van de veiligheid van de kinderen m.b.t. te water raken in de vijvers en andere waterpartijen in de Hortus.

### **Artikel 4.5**

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

- a) te gillen en rennen, muziek te maken, vernielingen aan inventaris, bomen of beplanting aan te brengen;
- b) aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;

- c) andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- d) andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons, of andere bronnen van geluidsoverlast; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in bepaalde ruimtes door het Universiteitsmuseum evenwel expliciet worden toegestaan;
- e) (huis)dieren mee te nemen;
- f) te roken, met uitzondering van het terras van het museumcafé, etenswaren en consumpties mee te nemen in de besloten ruimtes van het museumcomplex, met uitzondering van de daartoe aangewezen picknickruimte;
- g) naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van het Universiteitsmuseum gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door het Universiteitsmuseum aan te wijzen plaats;
- h) in daartoe door het Universiteitsmuseum aan te wijzen besloten ruimtes gebruik te maken van kinderwagens en buggy's;
- i) 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. Kleine kinderen dienen aan de hand te worden gehouden; evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleide groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken.

#### **Artikel 4.6**

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een leidinggevende functionaris van het Universiteitsmuseum, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan speciaal opgeleid en getraind personeel de bezoeker bovendien verzoeken bij het betreden of het verlaten van het museumcomplex mee te werken aan een veiligheidsfouillering. De potentiële bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex gewaarschuwd dat deze maatregel van kracht is. In geval van diefstal zal aangifte worden gedaan.

#### **Artikel 4.7**

Het museum 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 4.6 van deze bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

## **Artikel 5. Klachten en reclamering**

### **Artikel 5.1**

Het Universiteitsmuseum zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het Universiteitsmuseum 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 Universiteitsmuseum georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het Universiteitsmuseum het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

### **Artikel 5.2**

Reclameren is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het Universiteitsmuseum te vermijden, klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Universiteitsmuseum;
- b. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op het tentoongestelde;
- c. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- d. 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;
- e. 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;
- f. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.
- g. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op het aanbod en/of de dienstverlening door de cateraar.

### **Artikel 5.3**

Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen het Universiteitsmuseum en de bezoeker dienen, binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk het Universiteitsmuseum te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij de receptie of via onze website.

### **Artikel 5.4**

Het Universiteitsmuseum 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.

### **Artikel 5.5**

De bezoeker kan klachten, reclameringen en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat verkrijgbaar is via de receptie of onze website.

## **Artikel 6. Aansprakelijkheid van het museum**

### **Artikel 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 directe schade of aan de bezoeker toegebracht letsel die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van het museum, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen het museum verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

### **Artikel 6.2**

In geen enkel geval is het Universiteitsmuseum gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

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

### **Artikel 6.4**

Aansprakelijkheid van het Universiteitsmuseum voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon en gemiste besparingen is te allen tijden uitgesloten.

### **Artikel 6.5**

Indien het Universiteitsmuseum goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponed, bewaard en/of achtergelaten zonder dat het Universiteitsmuseum daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is het Universiteitsmuseum nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij het Universiteitsmuseum opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van het Universiteitsmuseum.

### **Artikel 6.6**

De totale aansprakelijkheid van het Universiteitsmuseum 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.

### **Artikel 6.7**

In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Universiteitsmuseum in geen geval meer bedragen dan de onder 6.2 beschreven schadevergoedingsregeling.

### **Artikel 6.8**

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

## **Artikel 7. Overmacht**

### **Artikel 7.1**

Indien er zich omstandigheden voordoen die niet aan het Universiteitsmuseum zijn toe te rekenen is er sprake van overmacht. Als overmacht voor het Universiteitsmuseum, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Universiteitsmuseum niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Universiteitsmuseum zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

### **Artikel 7.2**

Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Universiteitsmuseum gebruik maakt bij het uitvoeren van de bezoekersovereenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden.

## **Artikel 8. Gevonden voorwerpen**

### **Artikel 8.1**

Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de receptie van het Universiteitsmuseum.

### **Artikel 8.2**

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

### **Artikel 8.3**

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

## **Artikel 9. Overige voorwaarden**

### **Artikel 9.1**

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

## **Artikel 10. Toepasselijk recht**

### **Artikel 10.1**

Op deze bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het Universiteitsmuseum is Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 10.2**

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het Universiteitsmuseum voortvloeien, worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in Utrecht.

Deze bezoekvoorwaarden van het Universiteitsmuseum zijn vastgesteld door de directeur, 4 juli 2017 te Utrecht.

De directeur van het Universiteitsmuseum,  
Mw. Drs. M.J.M. Mourits