

# Bezoekersvoorwaarden Paleis Soestdijk

## Inleiding

Paleis Soestdijk zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan de Tuin en de door Paleis Soestdijk georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig de wens van de bezoeker te laten verlopen. Paleis Soestdijk 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.

## Algemene bepalingen: definities

*Artikel 1.1* Onder Paleis Soestdijk wordt verstaan de organisatie die het complex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, beveiligingsmedewerkers en overige functionarissen die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

*Artikel 1.2* Onder 'het complex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van Paleis Soestdijk valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, paleisvertrekken, vergaderkamers, kantoren, restaurant, tuinen, overige buitenruimte, depots en dependances.

*Artikel 1.3* Onder bezoeker wordt verstaan eenieder die op enigerlei wijze, al dan niet (in)direct met het Paleis Soestdijk een overeenkomst sluit met als doel het complex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door Paleis Soestdijk wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingsuren.

*Artikel 1.4* Onder functionaris wordt verstaan eenieder die het beveiligings/bewakingsuniform van Paleis Soestdijk draagt en iedereen die het Paleis Soestdijk-personeelspasje met naamsvermelding bij zich draagt.

*Artikel 1.5* Deze algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Paleis Soestdijk en een bezoeker. De voorwaarden 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, catering en dergelijke.

## Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

*Artikel 2.1* Alle door Paleis Soestdijk gedane prijsopgaven, mededelingen en anderszins verschaft informatie zijn vrijblijvend. Paleis Soestdijk aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door Paleis Soestdijk 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 complex aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens het Paleis Soestdijk is verspreid. Paleis Soestdijk 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 herkenbare functionaris.

Een bezoeker die het complex eenmaal heeft verlaten wordt geen tweede keer op het zelfde toegangsbewijs meer toegelaten.

*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 voordat hij het complex betreedt. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. Er vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats.

*Artikel 2.4* Paleis Soestdijk restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het complex 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 complex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

*Artikel 2.5* De kassa's sluiten 45 minuten voor sluiting van het complex; vanaf dat moment worden géén bezoekers meer toegelaten.

*Artikel 2.6* De potentiële bezoeker wordt de toegang tot het complex ontzegd wanneer blijkt dat :

- het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen via Paleis Soestdijk of een daartoe door Paleis Soestdijk bevoegd verklaarde instantie;
- de bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
- de bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
- de bezoeker klaarblijkelijk weigert zich te conformeren aan de door Paleis Soestdijk gestelde richtlijnen, instructies, huisregels of omgangsvormen;
- de bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het complex wenst te betreden.
- de bezoeker in het bezit is van wettelijk verboden of gevaarlijke goederen, materialen of voorwerpen zoals vuurwerk, glazen, blikjes, spandoeken met, naar de mening van het beveiligingspersoneel van Paleis Soestdijk, discriminerende of provocerende teksten, kettingen, vuur-, slag-, steek- of stootwapens dan wel andere voorwerpen die als wapens kunnen worden aangewend om de orde te verstoren of de veiligheid van gebouwen en collecties in gevaar te brengen.

*Artikel 2.7* Paleis Soestdijk behoudt zich het recht voor om rondleidingen te verplaatsen naar een andere datum c.q. tijdstip, indien er onvoldoende aanmeldingen zijn waardoor het Paleis niet opengesteld kan worden.

## **Verblijf in het complex**

*Artikel 3.1* Gedurende het verblijf in het complex 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 gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris, 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 complex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

In laatstbedoeld geval kan de bezoeker, indien reeds aanwezig in het pand, door de functionaris uit het complex worden verwijderd en/of worden overgedragen aan de politie. Een en ander heeft tot onmiddellijk en onherroepelijk gevolg dat het toegangsbewijs van betrokkene zijn geldigheid verliest.

*Artikel 3.2* Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte kinderen. Kinderen onder de 6 jaar zijn niet toegestaan in het Paleis. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide groepsleden.

*Artikel 3.3* Het is de bezoeker onder meer verboden om in het complex:

- a. aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- b. andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren en/of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren en/of op de grond te zitten;
- c. gebruik te maken van mobiele telefoons, walkmans of andere geluidsbronnen; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in daartoe aangewezen ruimtes evenwel expliciet worden toegestaan door Paleis Soestdijk;
- d. (huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimtes expliciet worden toegestaan of wanneer het (blinden)geleidehonden of SoHo-honden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- e. te roken;
- f. etenswaren en consumpties mee te nemen in het complex;
- g. (naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris) gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken met scherpe punt, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door Paleis Soestdijk aan te wijzen plaats;

- h. gebruik te maken van privé-vervoermiddelen zoals kinderwagens en buggy's met uitzondering van rolstoelen, looprekken en andere algemeen aanvaarde hulpmiddelen;
- i. de aanwezige inventaris, 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 de genoemde niet worden aangeraakt door de door hen meegebrachte kinderen; evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleide groepsleden de genoemde zaken niet aanraken;
- j. drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen;
- k. rondleidingen in het Paleis te geven.

*Artikel 3.4* Paleis Soestdijk 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 complex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk, en dient te gebeuren door de directie.

*Artikel 3.5* In Paleis Soestdijk is een videobewakingsstelsel operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat video-opnames van hen gemaakt kunnen worden. De potentiële bezoeker wordt voor het betreden van het complex geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is.

*Artikel 3.6* Het is verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie of de afdeling PR & marketing van Paleis Soestdijk foto-, video- en filmopnamen te maken binnen het complex. Er mogen geen opnamen worden gemaakt op/in het complex behalve indien toestemming is verleend door de directie.

### **Klachten en reclamering**

*Artikel 4.1* Paleis Soestdijk zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het complex of de door Paleis Soestdijk 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 complex en/of door Paleis Soestdijk georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert Paleis Soestdijk het publiek over hinderveroorzakende omstandigheden op het complex zoals onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

*Artikel 4.2* Reclames zijn niet mogelijk m.b.t. de volgende, niet door Paleis Soestdijk te vermijden, klachten en omstandigheden en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door Paleis Soestdijk aan de bezoeker:

- a) klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Paleis Soestdijk;
- b) klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het complex, 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 hinderveroorzakende omstandigheden zoals genoemd in artikel 4.1, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes, betrekking hebben op overlast veroorzaakt uit gebruik van technische apparatuur (grasmaaimachines, bladblazers, portofoons e.d.) door medewerker bij de uitoefening van hun werk
- d) klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het complex;
- e) 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.

*Artikel 4.3* Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen Paleis Soestdijk en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk Paleis Soestdijk te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

*Artikel 4.4* Paleis Soestdijk 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.

## **Aansprakelijkheid**

*Artikel 5.1* Voor schade ontstaan als gevolg van door Paleis Soestdijk en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is Paleis Soestdijk nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van Paleis Soestdijk en/of zijn medewerkers.

*Artikel 5.2* Behoudens opzet van Paleis Soestdijk en/of zijn medewerkers is Paleis Soestdijk nimmer aansprakelijk voor enige schade van een bezoeker ontstaan gedurende en/of in het kader van het bezoek van het complex.

*Artikel 5.3* In geen enkel geval is Paleis Soestdijk gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

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

*Artikel 5.4* Indien Paleis Soestdijk goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat Paleis Soestdijk daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Paleis Soestdijk nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij Paleis Soestdijk opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van Paleis Soestdijk.

*Artikel 5.4.1* Deze bepaling is eveneens van kracht voor ter bewaring achtergelaten goederen in de garderobe. Het daar werkzame personeel is niet aansprakelijk voor schade aan of eventuele diefstallen van of uit kleding, tassen of andere goederen die zijn achtergelaten.

*Artikel 5.5* De totale aansprakelijkheid van Paleis Soestdijk wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bezoekenovereenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de onder 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

## **Overmacht**

*Artikel 6.1* Als overmacht voor Paleis Soestdijk, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming Paleis Soestdijk niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door Paleis Soestdijk zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

*Artikel 6.2* Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan Paleis Soestdijk gebruik maakt bij het uitvoeren van de bezoekenovereenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden.

## **Gevonden voorwerpen**

*Artikel 7.1* Door de bezoeker in het complex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de suppoosten c.q. het kassagebouw van het complex. Aldaar ontvangt men van een der leidinggevenden van de afdeling beveiliging een bewijs van ontvangst voor het afgegeven gevonden goed.

*Artikel 7.2* Paleis Soestdijk zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en weer in het bezit te stellen van het gevonden goed. Gevonden paspoorten en rijbewijzen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven worden aan politie Baarn. Alle gevonden voorwerpen zullen door bewaking/beveiliging de eerst volgende werkdag worden ingeleverd bij het directie secretariaat.

*Artikel 7.3* Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp dat nog in het complex aanwezig is 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.

## **Toepasselijk recht**

*Artikel 8.1* Op deze bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en Paleis Soestdijk is Nederlands recht van toepassing.

*Artikel 8.2* Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en Paleis Soestdijk voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is.

Deze Bezoekersvoorwaarden van Paleis Soestdijk zijn vastgesteld namens de directie van de Rijksgebouwendienst op 14 februari 2011 te Baarn.