



## Bezoekvoorwaarden Kasteel de Haar Utrecht

### Inleiding

Stichting Kasteel de Haar en Stichting Exploitatie Kasteel de Haar, hierna genoemd 'Kasteel de Haar' zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex Kasteel de Haar en de door Kasteel de Haar georganiseerde activiteiten, tentoonstellingen en evenementen overeenkomstig het gepubliceerde aanbod te laten verlopen. Kasteel de Haar zal zich zoveel mogelijk inspannen om 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 Kasteel de Haar wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex Kasteel de Haar beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, medewerkers en overige functionarissen van de beide stichtingen die bevoegd zijn namens Kasteel de Haar op te treden.

#### 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 Kasteel de Haar valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, kasteelvertrekken, stalpleincomplex, kapel, vergaderruimtes, park en tuinen, overige buitenruimte, kunstcollectie, horecagelegenheden en kantoren.

#### Artikel 1.3

Onder bezoeker wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct, betaald of onbetaald, met Kasteel de Haar een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door Kasteel de Haar wordt georganiseerd.

#### Artikel 1.4

Onder medewerkers en functionarissen wordt verstaan eenieder in dienst bij Kasteel de Haar (al dan niet op vrijwillige basis). Medewerkers en functionarissen zijn herkenbaar aan het Kasteel de Haar personeelspasje met naamsvermelding dat men bij zich draagt.

#### Artikel 1.5

Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Kasteel de Haar en de bezoeker. De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden zoals in het geval van exclusieve verhuur van ruimtes, horecacatering en dergelijke.

## **Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen**

### Artikel 2.1

Alle door Kasteel de Haar gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn niet vrijblijvend. Kasteel de Haar aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door Kasteel de Haar zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen Kasteel de Haar aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens Kasteel de Haar verspreid. Kasteel de Haar 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 medewerkers en functionarissen.

### Artikel 2.3

De potentiële bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enig 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 mogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie.

### Artikel 2.4

De potentiële bezoeker kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat:

- het toegangsbewijs, de kortingskaart of voucher niet is verkregen van Kasteel de Haar of een daartoe door Kasteel de Haar 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 zicht te conformeren aan de door Kasteel de Haar gestelde huis- en parkregels, instructies, richtlijnen of omgangsvormen;
- de bezoeker gedeeltelijk gekleed (bijv. met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam) het museum wenst te betreden;
- de bezoeker kleding en/of schoeisel aan heeft welke schadelijk kunnen zijn voor interieur en collectie;
- de bezoeker in het bezit is van wettelijke verboden of gevaarlijke goederen, materialen of voorwerpen zoals vuurwerk, glazen, blikjes, spandoeken met, naar de mening van de medewerkers van Kasteel de Haar, 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 andere bezoekers, gebouwen en collecties in gevaar te brengen.

### Artikel 2.5

Kasteel de Haar restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het museumcomplex 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 museumcomplex geheel of

gedeeltelijk wordt ontruimd. Indien het bezoek aan het complex direct na de oefening voortgezet kan worden vindt er geen restitutie plaats.

## **Verblijf in en bij het museumcomplex**

### **Artikel 3.1**

Gedurende het verblijf in en bij 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 medewerkers gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde medewerker, 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. In laatstbedoeld geval kan de bezoeker, indien reeds aanwezig in het pand, door de medewerker 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. 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 of bij het museumcomplex:

- a. aan derden goederen en diensten van welke aard dan ook (inclusief rondleidingen) 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 professionele opname apparatuur, statieven, drones, selfie sticks, mobiele telefoons, Ipods of andere geluidsbronnen; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in niet-museale ruimtes evenwel expliciet worden toegestaan;
- d. (huis)dieren mee in het kasteel 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 museumgebouw;
- g. (naar het oordeel van een als zodanig herkenbare medewerker) gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken met scherpe punt, ridderattributen, paraplu's of rugtassen; deze kunnen opgeborgen worden in de daartoe bestemde garderobekluisjes;
- h. gebruik te maken van privé-vervoermiddelen met uitzondering van rolstoelen, kinderwagens, buggy's, looprekken en andere algemeen aanvaardbare hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen zijn echter niet toegestaan in het kasteel.
- i. tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, afzetpaaltjes, koorden, 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 begeleide groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken.

Kleine kinderen mogen niet op de schouders worden gedragen doch dienen aan de hand te worden gehouden of in de armen te worden gedragen.

- j. drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen;
- k. rondleidingen in het museum te geven;
- l. (niet) commerciële activiteiten te ontwikkelen/aan te bieden op het complex zonder uitdrukkelijke toestemming van Kasteel de Haar;
- m. te tekenen op de collectie en de gebouwen.

#### Artikel 3.4

Kasteel de Haar 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 bepaalde periode ontzeggen; het museum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 4.5 van deze bezoekvoorwaarden. 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 bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een leidinggevende werknemer van Kasteel de Haar, die als zodanig herkenbaar dient te zijn middels het tonen van een werknemersbadge en toegangspas, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan personeel de bezoeker bovendien verzoeken bij het betreden of verlaten van Kasteel de Haar mee te werken aan een veiligheidsfouillering.

#### Artikel 3.6

In geval van calamiteiten, bijvoorbeeld de plotselinge verdwijning van een collectiestuk, een terroristische aanslag, natuurgeweld of geweld van een andere orde, is Kasteel de Haar gerechtigd de deuren te sluiten en aanwezige bezoekers een voor een naar buiten te leiden. De bezoeker kan alsdan worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan visitatie, door of namens werknemers van Kasteel de Haar van tassen en andere voorwerpen. Bezoeker kan eveneens worden verzocht toestemming te verlenen voor fouillering. Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie en/of fouillering weigert zal worden verzocht om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens hij het museumcomplex verlaat.

#### Artikel 3.7

Bij Kasteel de Haar is een videobewakingssysteem operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat video-opnames van hen gemaakt kunnen worden. De potentiële bezoeker wordt voor het betreden van het museumcomplex geïnformeerd dat deze maatregel van kracht is. Camerabeelden worden gedurende een door het Kasteel de Haar te bepalen periode bewaard en worden zo nodig aan de politie ter beschikking gesteld.

#### Artikel 3.8

Het is verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie of de afdeling PR & Marketing van Kasteel de Haar professionele en commerciële foto-, video- en filmopnamen te maken binnen het kasteel of de andere ruimten. Tevens mogen foto-, video- en filmopnamen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt, zonder dat hiertoe vooraf schriftelijke toestemming is verleend door de directie. (Semi) professionele fotoreportages zijn op het museumcomplex niet toegestaan, ook niet voor studiedoelinden of bruidsreportages. Het maken van opnames met erotische doeleinden is, zonder uitzonderingen, niet toegestaan.

## **Klachten en reclamering**

### **Artikel 4.1**

Kasteel de Haar zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door Kasteel de Haar 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 en vervroegde sluiting van het complex en/of door Kasteel de Haar georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten. Voorts informeert Kasteel de Haar het publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

### **Artikel 4.2**

Reclame is niet mogelijk m.b.t. de volgende, niet door Kasteel de Haar te vermijden, klachten en omstandigheden en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door Kasteel de Haar aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet tentoongesteld zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Kasteel de Haar;
- b. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van Kasteel de Haar, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen, activiteiten en evenementen;
- c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast als gevolg van het opbouwen van tentoonstellingen of evenementen;
- 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, betrekking hebben op overlast veroorzaakt uit gebruik van technische apparatuur (grasmaaimachines, bladblazers, boormachines, portofoons ed) door medewerkers bij de uitoefening van hun werk.
- e. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten bij Kasteel de Haar;
- f. 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 Kasteel de Haar en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk Kasteel de Haar te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

### **Artikel 4.4**

Kasteel de Haar 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 van het museum**

### **Artikel 5.1**

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

### **Artikel 5.2**

Het verblijf van de bezoeker in en bij Kasteel de Haar is voor eigen rekening en risico. Kasteel de Haar is slechts aansprakelijk voor door de bezoeker geleden zaaks- en/of gevolgschade of aan de bezoeker toegebracht letsel die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van Kasteel de Haar, 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 5.3**

In geen enkel geval is Kasteel de Haar 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 Kasteel de Haar aan Kasteel de Haar ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- c. de ter zake van de schade van een derde verkregen vergoeding.

### **Artikel 5.4**

Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is Kasteel de Haar nimmer aansprakelijk behoudens indien en voor zover de schade is ontstaan op of in Kasteel de Haar en deze schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Kasteel de Haar en/of zijn medewerkers.

### **Artikel 5.5**

Kasteel de Haar is nimmer aansprakelijk voor welke (in)directe schade dan ook, ontstaan als (in)direct gevolg van enig gebrek, enige hoedanigheid of omstandigheden aan, in of op enig onroerende zaak waar Kasteel de Haar houder, (erf)pachter, huurder, dan wel eigenaar van is of die anderszins ter beschikking van Kasteel de Haar staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van Kasteel de Haar en/of zijn medewerkers.

### **Artikel 5.6**

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

#### **Artikel 5.6.1**

Deze bepaling is eveneens van kracht voor achtergelaten goederen in de garderobe. Kasteel de Haar is niet aansprakelijk voor schade aan of eventuele diefstallen van of uit kleding, tassen of andere goederen die zijn achtergelaten.

### **Artikel 5.7**

De totale aansprakelijkheid van Kasteel de Haar wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bezoekerovereenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en zal

in geen geval meer bedragen dan de onder artikel 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

#### Artikel 5.8

In geval van schade door overlijden of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van Kasteel de Haar in geen geval meer bedragen dan de onder artikel 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

#### Artikel 5.9

Aansprakelijkheid van Kasteel de Haar voor indirecte schade, daaronder begrepen vervolgschade, gedeerde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

### **Overmacht**

#### Artikel 6.1

Als overmacht voor Kasteel de Haar, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming Kasteel de Haar niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door Kasteel de Haar 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 Kasteel de Haar gebruik maakt bij het uitvoeren van de bezoekovereenkomst, 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 bij of in Kasteel de Haar gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij kassa.

#### Artikel 7.2

Kasteel de Haar 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. Indien de eigenaar of rechthebbende van het gevonden goed zich niet binnen 14 dagen heeft gemeld of door Kasteel de Haar niet achterhaalt kan worden binnen 14 dagen, zal het gevonden goed vernietigd worden. Gevonden paspoorten en rijbewijzen zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven aan Politie Utrecht.

#### Artikel 7.3

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. Kasteel de Haar is niet verantwoordelijk voor evt. verlies of schade van het voorwerp tijdens het verzenden ervan.

## **Overige voorwaarden**

### Artikel 8.1

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

### Artikel 8.2

Aanvullend, maar niet vervangend, op deze bezoekvoorwaarden zijn de huis- en parkregels van Kasteel de Haar van kracht.

## **Toepasselijk recht**

### Artikel 9.1

Op deze bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en Kasteel de Haar is Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 9.2

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en Kasteel de Haar voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is.

Deze bezoekvoorwaarden van Kasteel de Haar zijn vastgesteld door de directeur op 23 februari 2016 te Haarzuilens en gedeponereerd onder nummer 30174063 en 41265444 bij de Kamer van Koophandel te Utrecht.

Mevr. A.E.M. de Jong

Directeur Stichting Kasteel de Haar & Stichting Exploitatie Kasteel de Haar