

Bezoekersvoorwaarden Loevestein

1. Definities

- 1.1 **Loevestein (ook wel genoemd Slot Loevestein):** de Stichting Rijksmuseum Slot Loevestein, gevestigd te Poederloijen, aan het adres Loevestein 1, mede daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, conservatoren, beveiligers en overige Rijksmuseumfunctionarissen die bevoegd zijn namens Loevestein op te treden.
- 1.2 **Vestingcomplex:** geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van Stichting Loevestein valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, kasteelvertrekken, kruittoren, tentoonstellingszalen, vergaderkamers, restaurant, taveerne, terras, vesting(wallen), overige buitenruimte, archief en Rijksmuseumwinkel.
- 1.3 **Rijksmuseumgebouw:** de specifiek voor betaalde toegang bestemde gebouwen.
- 1.4 **Bezoeker:** eenieder die, met of zonder een geldig toegangsbewijs, het Vestingcomplex betreedt.
- 1.5 **Toegangsbewijs:** een entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher, Museumkaart, Vriendenpas, gezinskaart) dat de toegang verschaft tot het Rijksmuseumgebouw.
- 1.6 **Bezoekersvoorwaarden:** deze bezoekersvoorwaarden.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle bezoekers aan het Vestingcomplex en tevens voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen waarvan het Loevestein in het kader van haar doelstelling gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, in het geval van exclusieve ontvangsten.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4 De toepasselijkheid van de Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van Loevestein, zoals de Algemene voorwaarden Loevestein.

3. Toegang

- 3.1 Bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldig toegangsbewijs gerechtigd het Rijksmuseumgebouw te betreden. Loevestein is niet verplicht de kosten van een niet gebruikt Entreeticket te vergoeden.
- 3.2 Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het Vestingcomplex uitsluitend onder begeleiding bezoeken. Ouders, docenten en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarige, individuen of groepen dat in strijd is met de Bezoekersvoorwaarden of enige aanwijzing van een medewerker van Loevestein.
- 3.3. Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot Loevestein ontzegd indien een van de volgende situaties zich voordoen:
 - a) blijkt dat het Toegangsbewijs niet is verstrekt door Loevestein of een daartoe door Loevestein bevoegd verklaarde instantie;
 - b) de Bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen, of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
 - c) de Bezoeker de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
 - d) Bezoeker naar het oordeel van een functionaris van Loevestein in strijd handelt met de Bezoekersvoorwaarden of enige door een van de functionarissen van Loevestein gegeven instructies of aanwijzingen (bij het herhaaldelijk handelen in strijd met de voorschriften kan een ontzegging voor bepaalde tijd opgelegd worden aan de Bezoeker);
 - e) Bezoeker tijdens een of meer vorige bezoeken aan het Vestingcomplex c.q. aan andere musea een voorwerp door schuld en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer op andere wijze de vrees voor beschadiging door Bezoeker wordt gewettigd.
- 3.4 Bezoeker zal op eerste verzoek het Toegangsbewijs tonen aan functionarissen van Loevestein, bij gebreke waarvan Loevestein de Bezoeker de toegang tot het Vestingcomplex kan ontzeggen.
- 3.5 Om redenen van beveiliging dient Bezoeker identificeerbaar te zijn. Een Bezoeker van wie het gezicht niet zichtbaar is en die bij de toegangscntrole zijn gezicht weigert te tonen, wordt de toegang tot het Vestingcomplex ontzegd.
- 3.6 Een vooraf gekocht/ontvangen Toegangsbewijs wordt ongeldig door het enkele verloop van het op het Toegangsbewijs vermelde tijdvak.
- 3.7 Een Toegangsbewijs kan niet worden geruild.
- 3.8 De hiernavolgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door Loevestein aan Bezoeker:
 - a. het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Rijksmuseum;
 - b. het gedeeltelijk gesloten zijn van het Rijksmuseum, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
 - c. een aanpassing van de reguliere openingstijd in verband met oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arboret) of, in geval van een calamiteit, een door Loevestein noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Rijksmuseum. Zie ook bepaling 4.6;

- d. overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (daaronder begrepen molest), diefstal;
- e. schade veroorzaakt door andere bezoekers;
- f. overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- g. overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het Rijksmuseum;
- h. ontzegging van de toegang tot het Rijksmuseum;
- i. verlies van het Toegangsbewijs/Entreeticket voordat hij/zij Loevestein heeft betreden.
- j. het te laat arriveren van een Bezoeker in geval van tijdsloten;
- k. wanneer Bezoeker verdere toegang ontzegd wordt, zoals vastgelegd in bepaling 4.1.

4. Verblijf

- 4.1 Bezoeker zal zich tijdens het verblijf in het Vestingcomplex gedragen in overeenstemming met de openbare orde en overige met betrekking tot museumbezoek geldende regels. Bezoeker is voorts verplicht de door, als zodanig herkenbare, functionarissen van Loevestein gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen. Indien naar het oordeel van deze functionaris een Bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze voorschriften, normen, aanwijzingen en instructies handelt, kan hem of haar de verdere toegang tot het Vestingcomplex worden ontzegd zonder dat Loevestein tot vergoeding van enige schade zal zijn gehouden.
- 4.2 Het meenemen van (rug-)tassen, paraplu's, kinderdraagzakken op de rug, kinderwagens en het dragen van andere grote objecten is niet toegestaan. Objecten tot een omvang van formaat A4-tas en niet uitvouwbaar dient de Bezoeker af te geven op een door Loevestein aan te wijzen plaats. Objecten van een grotere omvang kan Loevestein weigeren te bewaren. Loevestein aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor schade aan of verlies van goederen die door Bezoeker in bewaring zijn gegeven.
- 4.3 Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die wordt aangericht door een (soortgelijk) object, dat hij/zij in strijd met het bepaalde in bepaling 4.2 heeft meegenomen in het Vestingcomplex.
- 4.4 Loevestein is gerechtigd Bezoeker die tijdens een of meer vorige bezoeken aan het Vestingcomplex c.q. aan andere musea een voorwerp door schuld, grove schuld en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer op andere wijze de vrees voor beschadiging door Bezoeker wordt gewettigd, de toegang tot het Vestingcomplex voorgoed of voor bepaalde tijd te ontzeggen. Loevestein kan in ieder geval deze Bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in 4.5 en 4.6. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.
- 4.5 In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een leidinggevende functionaris van het Rijksmuseum, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de Bezoeker meegevoerde (hand)bagage. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan een, als zodanig herkenbare, functionaris de bezoeker bovendien verzoeken bij het betreden of het verlaten van het Vestingcomplex mee te werken aan een veiligheidsfouillering.
- 4.6 In geval van calamiteiten is Loevestein gerechtigd de deuren te sluiten en aanwezige Bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. Bezoeker kan alsdan worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan visitatie door of namens de functionarissen van Loevestein van tassen en andere voorwerpen. Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie weigert, zal worden verzocht om overlegging van een identiteitsbewijs.

5. Huisregels

- 5.1 Bezoeker is verplicht zich in overeenstemming met de huisregels in deze Bezoekersvoorwaarden te gedragen en is gehouden om de aanwijzingen en instructies die worden gegeven door, als zodanig herkenbare, functionarissen van het Rijksmuseum, op te volgen.
- 5.2 Bezoeker zal in het Vestingcomplex:
 - a) geen goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen;
 - b) andere bezoekers niet hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door hen langdurig het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren of door het veroorzaken van geluidsoverlast (waaronder gebruik van mobiele telefoons en overige geluidsapparatuur);
 - c) geen (huis-)dieren meenemen, uitgezonderd in ruimten waar deze expliciet worden toegestaan of wanneer het hulp- en geleidehonden (in opleiding of assistentiehond van slechtzienden, blinden, doven, slechthorenden of van personen met een motorische beperking of met epilepsie) betreft; Honden dienen te allen tijde aangelijnd te zijn.
 - d) niet roken in alle besloten ruimtes. Roken is enkel toegestaan in de daartoe bestemde en door middel van pictogrammen of tekst aangeduide ruimtes;
 - e) geen meegebrachte etenswaren en consumpties nuttigen in de besloten ruimtes van het Vestingcomplex, waaronder, maar niet uitsluitend, begrepen de Rijksmuseumgebouwen en de Horeca-terrassen;
 - f) geen tentoongestelde objecten aanraken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan; ouders dan wel docenten of begeleiders dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarige(n), individuen of groepen;
 - g) geen foto-, video- en filmopnamen maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flicsapparatuur en/of statieven zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Loevestein. Gemaakte foto's, video- en filmopnamen

mogen voor persoonlijke, niet-commerciële doeleinden worden gebruikt. Voor commercieel gebruik zie 5.3. Het vliegen met een drone boven of in de directe nabijheid van het Vestingcomplex is niet toegestaan.

- 5.3 In het Vestingcomplex gemaakte foto's, video- en/of filmopnamen mogen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt dan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het Rijksmuseum, in welk geval de toepasselijke tarievenlijst gehanteerd zal worden.
- 5.4 Bij gebruik door Bezoeker van de internettoegang via het Rijksmuseum, geldt dat Loevestein maatregelen kan nemen indien excessief veel dataverkeer wordt gegenereerd. Bij het vermoeden van misbruik, is Loevestein gerechtigd het internetverkeer te monitoren.

6. Privacy en persoonsgegevens

- 6.1 Door Loevestein kunnen (persoons)gegevens van de Bezoeker worden verzameld, vastgelegd en opgeslagen in een gegevensbestand. Deze door de Bezoeker verstrekte (persoons)gegevens worden door of vanwege Loevestein verwerkt.
- 6.2 Op de verwerking van de door de Bezoeker verstrekte (persoons)gegevens is de privacyverklaring van Loevestein van toepassing dat te raadplegen is op de website. Loevestein gaat zorgvuldig met de verkregen (persoons)gegevens om en verwerkt deze uitsluitend overeenkomstig de Algemene Verordening Persoonsgegevens.
- 6.3 Door het bezoeken van het Vestingcomplex geeft de Bezoeker uitdrukkelijk toestemming voor het verwerken van (persoons)gegevens overeenkomstig de privacyverklaring van Loevestein.
- 6.4 Bezoeker verklaart door het verblijf in het Vestingcomplex akkoord te gaan met het publiceren van foto- en filmreportages voor publiciteits- of marketingdoeleinden, welke zijn gemaakt in het Rijksmuseumgebouw in opdracht van Loevestein tijdens het verblijf van Bezoeker. Bezoeker kan zich tegen publicatie verzetten door dit ondubbelzinnig kenbaar te maken aan een van de medewerkers van Loevestein.

7. Klachten

- 7.1 Loevestein zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het Vestingcomplex en de door Loevestein georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig de wens van de Bezoeker te laten verlopen. Loevestein 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. Mocht de Bezoeker onverhoopt klachten hebben ter zake de dienstverlening van het Rijksmuseum, dan kan de Bezoeker hiervan schriftelijk melding maken door een e-mail te sturen naar info@slotloevestein.nl. Klachten dienen uiterlijk binnen 14 dagen na de datum van het bezoek bij Loevestein te worden gemeld.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Het verblijf van Bezoeker in het Vestingcomplex is voor eigen rekening en risico.
- 8.2 Loevestein is slechts aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden schade die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld van Loevestein.
- 8.3 De schade van Bezoeker is geen rechtstreeks gevolg van grove schuld of opzet als de schadeveroorzakende gedraging of gebeurtenis niet aan Loevestein kan worden toegerekend of wanneer er sprake is van overmacht.
- 8.4 Er is sprake van overmacht bij iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die de dienstverlening door Loevestein zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de dienstverlening onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.
- 8.5 Loevestein is niet aansprakelijk voor verlies van kleding en/of andere eigendommen van de Bezoeker en aanvaardt als zodanig ook geen aansprakelijkheid.
- 8.6 Loevestein is niet aansprakelijk voor enige schade die een Bezoeker lijdt door gebruik te maken van het internetnetwerk van Loevestein en Loevestein is niet aansprakelijk voor het gebruik van het netwerk door derden.
- 8.7 Aansprakelijkheid van Loevestein voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen etc. is uitgesloten.
- 8.8 Indien en voor zover Loevestein op welke grond ook jegens de Bezoeker aansprakelijk mocht zijn voor enige door de Bezoeker geleden schade, dan is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot het bedrag dat ingevolge de wettelijke aansprakelijkheidsverzekering van Loevestein zal worden uitgekeerd.

9. Gevonden voorwerpen

- 9.1 Loevestein zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen en, in geval van, naar oordeel van Loevestein, waardevolle voorwerpen, trachten de rechtmatige eigenaar te traceren. Daartoe zal Loevestein dergelijke voorwerpen mogelijk overdragen aan bevoegde en/of betrokken overheden, instanties, bedrijven of politie.
- 9.2 De vermeende eigenaar van enig gevonden voorwerp moet zich deugdelijk kunnen legitimeren, indien legitimatie tot vaststelling van het eigendom kan leiden. Bij twijfel aan de zijde van Loevestein over de status van de vermeende eigenaar is Loevestein gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.
- 9.3 Loevestein behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die na drie maanden niet zijn afgehaald te vernietigen/afvoeren of beschikbaar te stellen.

10. Overige voorwaarden en toepasselijk recht

- 10.1 Op deze bezoekersvoorwaarden en op eventuele overeenkomsten tussen Bezoeker en Loevestein is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing
- 10.2 Alle geschillen, van welke aard dan ook, die tussen een Bezoeker en Loevestein ontstaan, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Gelderland.

De bezoekersvoorwaarden van Loevestein zijn vastgesteld door haar directie en zijn onder meer gepubliceerd op www.slotloevestein.nl.

Stichting Rijksmuseum Slot Loevestein
Directie, april 2024