

---

## Algemene bezoekersvoorwaarden

Januari 2014

### 1. Algemene bepalingen: Definities

1.1 Het Van Gogh Museum: de Stichting Van Gogh Museum, gevestigd aan de Paulus Potterstraat 7 te Amsterdam, die krachtens haar doelstelling het leven en werk van Vincent van Gogh en de kunst van zijn tijd toegankelijk maakt voor zo veel mogelijk mensen om hen te verrijken en te inspireren.

1.2 Het Van Gogh Museum Gebouw: de voor het publiek opengestelde ruimten in het Van Gogh Museum Gebouw aan de Paulus Potterstraat 7 te Amsterdam, daaronder begrepen de wetenschappelijke bibliotheek en documentatie van het Van Gogh Museum op het adres Museumplein 4 te Amsterdam.

1.3 Bezoeker: een ieder die het Van Gogh Museum Gebouw betreedt voor het bezichtigen van een tentoonstelling of het raadplegen van de bibliotheekcollecties, of op uitnodiging een receptie, congres, lezing of soortgelijke bijeenkomst bijwoont in het Van Gogh Museum Gebouw.

1.4 Entreeticket: een ticket dat Bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot de expositieruimten in het Van Gogh Museum.

1.5 Toegangsbewijs: een entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher, jaarpas), dat de toegang verschaft tot (nader aangeduide) ruimte(n) in het Van Gogh Museum Gebouw.

1.6 Goederen: alle goederen, daaronder begrepen gelden, geldwaarden en geldwaardige papieren.

1.7 Functionarissen van het Van Gogh Museum: alle natuurlijke personen die werkzaam zijn in en om het Van Gogh Museum Gebouw in opdracht van het Van Gogh Museum.

### 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle bezoekers aan het Van Gogh Museum Gebouw en tevens voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen waarvan het Van Gogh Museum 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.

### 3. Toegang Van Gogh Museum

3.1 Bezoeker is uitsluitend gerechtigd het Van Gogh Museum te betreden op vertoon van

een geldig Toegangsbewijs.

3.2 Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot Van Gogh Museum ontzegd indien blijkt dat het Toegangsbewijs niet is verstrekt door het Van Gogh Museum of een daartoe door het Van Gogh Museum bevoegd verklaarde instantie.

3.3 Bezoeker zal op eerste verzoek het Toegangsbewijs tonen aan functionarissen van het Van Gogh Museum, bij gebreke waarvan het Van Gogh Museum de Bezoeker de toegang tot het Van Gogh Museum kan ontzeggen.

3.4 Bezoeker verkrijgt geen restitutie van de toegangsprijs in geval van verlies of diefstal van het Toegangsbewijs/Entreeticket voordat hij/zij het Van Gogh Museum heeft betreden.

3.5 Een vooraf gekocht Entreeticket wordt ongeldig door het enkele verloop van de op het Entreeticket vermelde tijd.

3.6 Een Toegangsbewijs/Entreeticket kan niet worden geruild.

3.7 Het Van Gogh Museum is gerechtigd de reguliere openingstijden aan te passen aan incidentele oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbowet) of, in het geval van een werkelijke calamiteit, aan een noodzakelijk geachte, gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Van Gogh Museum. Een dergelijke aanpassing van de reguliere openingstijd geeft Bezoeker geen recht op restitutie van een eventueel betaalde toegangsprijs.

#### 4. Verblijf in het Van Gogh Museum Gebouw

4.1 Het verblijf van Bezoeker in het Van Gogh Museum Gebouw is voor eigen rekening en risico.

4.2 Bezoeker zal zich tijdens het verblijf in het Van Gogh Museum Gebouw gedragen in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften, de openbare orde, en overige met betrekking tot museumbezoek geldende regels. Bezoeker is voorts verplicht de door, als zodanig herkenbare, functionarissen van het Van Gogh Museum 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 Van Gogh Museum Gebouw worden ontzegd zonder dat het Van Gogh Museum tot vergoeding van enige schade zal zijn gehouden.

4.3 Het meenemen van (rug-)tassen, paraplu's, kinderdraagzakken op de rug, kinderwagens (m.u.v. buggies) 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 bij de garderobe. Objecten van een grotere omvang kan het Van Gogh Museum weigeren te bewaren. Het Van Gogh Museum aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor schade aan of verlies van goederen die door Bezoeker in bewaring zijn gegeven.

4.4 Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die wordt aangericht door een (soortgelijk) object, dat hij/zij in strijd met het bepaalde in bepaling 4.3 heeft meegenomen in het Van Gogh Museum Gebouw.

4.5 Het Van Gogh Museum is gerechtigd Bezoeker die tijdens een of meer vorige bezoeken aan het Van Gogh Museum Gebouw 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 Van Gogh

Museum Gebouw voorgoed of voor bepaalde tijd te ontzeggen. Het Van Gogh Museum kan in ieder geval deze Bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in lid 6 van dit artikel 4. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

4.6 In geval van calamiteiten, bijvoorbeeld de plotselinge verdwijning van een kunstvoorwerp, een terroristische aanslag of geweld van een andere orde, is het Van Gogh Museum 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 van tassen en dergelijke door of namens de staf van het Van Gogh Museum. Bezoeker kan eveneens worden verzocht toestemming te verlenen voor fouillering. De Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie en/of fouilleren weigert zal worden verzocht om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens hij het Van Gogh Museum Gebouw verlaat.

## 5. Gedragscode

### 5.1 Bezoeker zal in het Van Gogh Museum Gebouw:

- 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 (blinden)geleidehonden betreft;
- d. niet roken;
- e. geen etenswaren nuttigen, uitgezonderd in het café/restaurant;
- 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. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het museum alleen onder begeleiding bezoeken;
- g. geen foto-, video- en filmopnamen maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en/of statieven zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Van Gogh Museum. Fotografie in het museum is niet toegestaan, behalve op daarvoor aangewezen plekken. Gemaakte foto's, video- en filmopnamen mogen voor persoonlijke, niet-commerciële doeleinden worden gebruikt. Voor commercieel gebruik zie 5.3;
- h. niet tekenen of schilderen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Van Gogh Museum. Bezoeker kan zich hiervoor wenden tot de informatiebalie in de Centrale Hal.

5.2 Ouders dan wel docenten of begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarigen, individuen of groepen.

5.3 In het Van Gogh Museum Gebouw gemaakte foto's, video- en/of filmopnamen mogen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt dan na uitdrukkelijke schriftelijke

toestemming van het Van Gogh Museum, in welk geval de toepasselijke tarievenlijst gehanteerd zal worden.

## 6. Restitutie

6.1 De hierna volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door het Van Gogh Museum aan Bezoeker:

- a. het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Van Gogh Museum;
- b. het gedeeltelijk gesloten zijn van het Van Gogh Museum Gebouw, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- c. overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (onder andere molest), diefstal;
- d. schade veroorzaakt door andere bezoekers;
- e. overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- f. overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het Van Gogh Museum Gebouw.

## 7. Aansprakelijkheid

7.1 Het Van Gogh Museum is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de Bezoeker lijdt die een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van het Van Gogh Museum en wel

- a. tot maximaal het door de verzekeraar van het Van Gogh Museum aan het Van Gogh Museum ter zake van de schade uitgekeerde bedrag, dan wel
- b. de ter zake van de schade door een derde aan het Van Gogh Museum uitgekeerde vergoeding.

7.2 In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Van Gogh Museum in geen geval meer bedragen dan de onder lid 1 van dit artikel 7 beschreven schadevergoedingsregeling.

7.3 Aansprakelijkheid van het Van Gogh Museum voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst c.q. loon, gemiste besparingen etc., is te allen tijde uitgesloten.

## 8. Overmacht

8.1 Als overmacht voor het Van Gogh Museum, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Van Gogh Museum niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Van Gogh Museum zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

8.2 Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Van Gogh Museum gebruik wenst te maken 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.

## 9. Gevonden voorwerpen

9.1 Door Bezoeker in het Van Gogh Museum Gebouw gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven hetzij bij een medewerker, dan wel bij de garderobe of de informatiebalie van het Van Gogh Museum.

9.2 Het Van Gogh Museum zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen en, in het geval van waardevolle voorwerpen, deze overdragen aan de politie in Amsterdam.

9.3 In geval de vermeende eigenaar 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 zich deugdelijk te kunnen legitimeren. Bij twijfel aan de zijde van het Van Gogh Museum over de status van de vermeende eigenaar is het Van Gogh Museum gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.

## 10. Klachtenregeling

10.1 In geval van klachten kan de bezoeker deze kenbaar maken door een daartoe bestemd formulier in te vullen dat verkrijgbaar is bij de informatiebalie in het Van Gogh Museum Gebouw of door een e-mail te sturen aan [info@vangoghmuseum.nl](mailto:info@vangoghmuseum.nl).

10.2 De klacht van de Bezoeker zal worden onderzocht en binnen 30 dagen schriftelijk worden beantwoord.

## 11. Overige voorwaarden en toepasselijk recht

11.1 De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere contractuele voorwaarden en/of regelingen van het Van Gogh Museum.

11.2 Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen Bezoeker en het Van Gogh Museum is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die uit de overeenkomst tussen de Bezoeker en het Van Gogh Museum voortvloeien worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Stichting Van Gogh Museum, Amsterdam

Axel Rüger, Directeur

Adriaan Dönszelmann, Zakelijk Directeur