



algemene bezoekersvoorwaarden

1 Definities

Voorwaarden:	deze Algemene Bezoekersvoorwaarden;
Bezoeker:	een ieder die het Museum betreedt en/of een tentoonstelling bezoekt of een activiteit bijwoont, of op uitnodiging een receptie, congres, lezing of soortgelijke bijeenkomst bijwoont in of bij het Museum;
Entreeticket:	een ticket dat Bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot (nader aangeduide) ruimte(n) in het Museum;
Functionarissen:	alle medewerkers van of derden ingeschakeld door Paleis Het Loo
Groep/Groepsbezoek:	een groep van vijftien (15) of meer Bezoekers die als groep het Museum bezoeken;
Museum:	de voor het publiek opengestelde ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van Paleis Het Loo valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, paleisvertrekken, vergaderkamers, kantoren, restaurants, tuinen, overige buitenruimte, depots en dependances;
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen Bezoeker en Paleis Het Loo op grond waarvan Bezoeker toegang tot het Museum wordt verleend;
Paleis Het Loo:	Stichting Paleis Het Loo Nationaal Museum, gevestigd en kantoorhoudende te (7315JA) Apeldoorn, aan het adres Koninklijk Park 1, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 41041897;
Toegangsbewijs:	een Entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher, jaarkaart), dat de toegang verschaft tot (nader aangeduide) ruimte(s) in het Museum. Onder Toegangsbewijs valt eveneens een elektronisch entreeticket (een entreeticket dat door de bezoeker wordt afgedrukt of getoond op een smartphone);
Toegangsprijs:	de prijs betaald voor het Toegangsbewijs, inclusief eventuele transactiekosten en/of overige kosten;
Visitatie:	het inkijken van tassen, koffers, jassen en andere bagage of objecten die Bezoekers bij zich dragen of bij zich hebben door Functionarissen.

2 Toepasselijkheid

- 2.1** 2.1. Bezoeker is uitsluitend gerechtigd het Museum te betreden op vertoon een geldig Toegangsbewijs. Tevens is Bezoeker te allen tijde verplicht desgevraagd het Toegangsbewijs en een voucher of enige kaart die recht geeft op korting op de Toegangsprijs te tonen aan Functionarissen. Een Bezoeker die geen gehoor geeft aan dit verzoek, kan de toegang tot het Museum worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie van de Toegangsprijs.
- 2.2** 2.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Bezoekers van het Museum en alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen waarvan Paleis Het Loo in het kader van zijn doelstelling gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt. De Voorwaarden bestaan uit verschillende onderdelen; een algemeen deel dat van toepassing is op iedere Bezoeker, en een deel dat van toepassing is op (specifieke) Groepen.
- 2.3** 2.3. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere Bezoeker, bijvoorbeeld in het geval van exclusieve ontvangsten.
- 2.4** 2.4. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.5** 2.5. Paleis Het Loo behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen.

I. Algemeen deel: van toepassing op alle Bezoekers

3 Toegang tot het Museum

- 3.1** Bezoeker krijgt uitsluitend toegang tot het Museum op vertoon een geldig Toegangsbewijs. Tevens is Bezoeker te allen tijde verplicht desgevraagd het Toegangsbewijs en een voucher of enige kaart die recht geeft op korting op de Toegangsprijs te tonen aan Functionarissen. Een Bezoeker die geen gehoor geeft aan dit verzoek, kan de toegang tot het Museum worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie van de Toegangsprijs.
- 3.2** Bezoeker is verplicht mee te werken aan Visitatie. Een Bezoeker die medewerking aan Visitatie weigert, kan de toegang tot het Museum worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie van de Toegangsprijs.
- 3.3** De (potentiële) Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Museum ontzegd wanneer blijkt dat:
- het Toegangsbewijs niet is verkregen via Paleis Het Loo of een daartoe door Paleis Het Loo bevoegd verklaarde instantie;
 - de Bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
 - de Bezoeker de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
 - de Bezoeker weigert zich te conformeren aan de Voorwaarden;
 - de Bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het Museum wenst te betreden; en
 - 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 de Functionarissen van, 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 Bezoekers, Functionarissen, gebouwen of collecties in gevaar te brengen.

- 3.4** Paleis Het Loo is gerechtigd Bezoeker, die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan het Museum c.q. aan andere musea een voorwerp door schuld, grove schuld en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer er een gegronde vrees is voor beschadiging door Bezoeker, de toegang tot het Museum voorgoed of voor bepaalde tijd te ontzeggen. Paleis Het Loo kan in ieder geval deze Bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 4. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.
- 3.5** De kassa's van Paleis Het Loo sluiten 60 minuten voor sluiting van het Museum; vanaf dat moment worden geen Bezoekers meer toegelaten.
- 3.6** Paleis Het Loo is gerechtigd de reguliere openingstijden aan te passen aan incidentele oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening op grond van artikel 23 Arbowet of, in het geval van een werkelijke calamiteit, aan een noodzakelijk geachte, gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Museum. Een dergelijke aanpassing van de reguliere openingstijd geeft Bezoeker geen recht op restitutie van de Toegangsprijs.

4 **Verblijf in het Museum**

- 4.1** Het verblijf van Bezoeker in het Museum is voor eigen rekening en risico.
- 4.2** Bezoeker zal zich tijdens het verblijf in het Museum gedragen in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften, de openbare orde, en overige met betrekking tot museumbezoek geldende regels. Bezoeker is voorts verplicht de door Functionarissen gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen. Indien naar het oordeel van een of meerdere Functionarissen een Bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze voorschriften, normen, aanwijzingen en instructies handelt, kan hem of haar de verdere toegang tot het Museum worden ontzegd zonder dat het Paleis Het Loo tot vergoeding van enige schade (waaronder restitutie van de Toegangsprijs) zal zijn gehouden.
- 4.3** Paleis Het Loo maakt gebruik van cameratoezicht in het Museum. Camerabeelden worden bewaard in overeenstemming met de bewaartermijnen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Indien Paleis Het Loo daartoe aanleiding ziet, worden de camerabeelden door Functionarissen bekeken en/of aan de politie ter beschikking gesteld.
- 4.4** Kinderen jonger dan twaalf (12) jaar mogen het Museum uitsluitend onder begeleiding bezoeken.
- 4.5** Het is de Bezoeker onder meer verboden om in het Museum:
- aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
 - andere Bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, (het opzettelijk en langdurig) het versperren van de weg en/of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
 - gebruik te maken van geluidsbronnen (zoals bijvoorbeeld speakers);
 - (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 begeleiden;
 - te roken;
 - etenswaren en consumpties mee te nemen in het Museum;
 - (naar het oordeel van een Functionaris) gevaarlijke voorwerpen en/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 Het Loo aan te wijzen plaats;
 - gebruik te maken van privé-vervoersmiddelen met uitzondering van rolstoelen, kinderwagens, buggy's, looprekken en andere algemeen aanvaarde hulpmiddelen. Een scootmobiel is vanwege de grootte en beperkte mogelijkheden binnen het Museum niet toegestaan;

- 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: 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 per buggy te worden vervoerd;
 - drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen;
 - rondleidingen in het Museum te geven anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Paleis Het Loo;
 - onbemande luchtvaartuigen te besturen, of hiermee te vliegen boven of in het Museum;
 - om foto-, video- en filmopnamen maken, waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en/of statieven (waaronder selfiesticks en drones) zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Paleis Het Loo;
 - koffers, (rug)tassen en andere objecten groter dan 30 x 40 x 25 centimeter mee te nemen.
- 4.6** 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.
- 4.7** In het geval van calamiteiten, bijvoorbeeld de plotselinge verdwijning van een kunstvoorwerp, een terroristische aanslag of andere daden van geweld, is Paleis Het Loo gerechtigd de deuren te sluiten en de aanwezige Bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. De Bezoeker kan alsdan worden verzocht zijn/haar medewerking te verlenen aan Visitatie. Paleis Het Loo kan de Bezoeker die zijn medewerking aan Visitatie weigert, verzoeken om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens hij/zij het Museum verlaat.

5 Toegangsbewijs en restitutie

- 5.1** Een (vooraf gekocht) Toegangsbewijs is uitsluitend geldig op de op het bewijs vermelde tijdslot en datum (indien vermeld).
- 5.2** Wederverkoop van Toegangskaarten is zonder voorafgaande toestemming van Paleis Het Loo niet toegestaan. Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Museum ontzegd indien blijkt dat het Toegangsbewijs niet is verstrekt door Paleis het Loo of een daartoe door Paleis Het Loo bevoegd verklaarde instantie.
- 5.3** Het is reisorganisaties en touroperators niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Paleis Het Loo (groeps)boekingen voor Bezoekers te maken.
- 5.4** Indien een potentiële bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte Toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker. Een eenmaal verkregen Toegangsbewijs kan niet worden geruild of worden ingewisseld voor geld. Er vindt nimmer restitutie van de Toegangsprijs plaats, wanneer de bezoeker om welke reden dan ook geen gebruik kan of wil maken van zijn Toegangsbewijs.
- 5.5** Bezoeker verkrijgt geen restitutie van de Toegangsprijs in geval van verlies of diefstal van het Toegangsbewijs voordat Bezoeker het Museum heeft betreden.
- 5.6** Paleis Het Loo is in de volgende gevallen niet gehouden tot restitutie van de Toegangsprijs en/of overige schadevergoeding aan Bezoeker:
- a. het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Museum;
 - b. het gedeeltelijk gesloten zijn van het Museum, 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 Museum.
- 5.7** Klachten over en verzoeken tot restitutie van de Toegangsprijs dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden of bezoek gepland was, schriftelijk bij Paleis Het Loo te worden ingediend. Klachten en verzoeken die na deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Paleis Het Loo 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.

6 Prijzen

- 6.1** Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
- 6.2** Paleis Het Loo is gerechtigd om de geldende prijzen jaarlijks te verhogen conform de Consumentenprijsindex (CPI).

7 Foto, video en film

- 7.1** Indien toegestaan, mogen door Bezoeker gemaakte foto's, video- en filmopnamen uitsluitend voor persoonlijke, niet-commerciële doeleinden worden gebruikt. Voor gebruik voor commerciële doeleinden is uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het Paleis Het Loo vereist, in welk geval de toepasselijke tarievenlijst gehanteerd zal worden.
- 7.2** Paleis Het Loo laat van tijd tot tijd derden foto- en filmreportages maken in het Museum. Dit materiaal kan worden gebruikt voor publiciteitsdoeleinden op de website, in folders en dergelijke. Indien de Bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan hij/zij dit bij Paleis Het Loo kenbaar maken via het volgende e-mailadres: info@paleishetloo.nl. Paleis Het Loo spant zich in dat geval in om de verdere openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.

8 Privacy

- 8.1** Voor zover in het kader van het Toegangsbewijs persoonsgegevens worden verwerkt, zal Paleis Het Loo de wet- en regelgeving op het gebied van privacy (waaronder de AVG) naleven. Voor zover Paleis Het Loo gebruik maakt van verwerkers voor het verwerken van persoonsgegevens, zal zij daarmee verwerkersovereenkomsten aangaan indien nodig.

9 Overmacht

- 9.1** Tekortkomingen van Paleis Het Loo in de uitvoering van de Overeenkomst kunnen niet aan het Museum worden toegerekend indien zij niet te wijten zijn aan zijn schuld, noch krachtens de wet, de Overeenkomst of in het verkeer geldende opvatting voor zijn rekening komen.
- 9.2** Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: elke van de wil van Paleis Het Loo onafhankelijk omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, als mede voor zover daaronder niet reeds begrepen: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, natuurrampen, epidemie of pandemie, hoger dan gebruikelijk ziekteverzuim, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand en/of andere ernstige storingen in het bedrijf van Paleis Het Loo.
- 9.3** Indien de prestatie door overmacht langer dan een maand wordt vertraagd is iedere partij bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat Paleis Het Loo tot enige vergoeding van de Toegangsprijs en de schade die door de Bezoeker of derden geleden, gehouden zal zijn. Paleis Het Loo zal in dit kader Bezoekers de mogelijkheid bieden om de bezoeksdatum van het Museum aan te passen.

10 Aansprakelijkheid

- 10.1** Aansprakelijkheid van Paleis Het Loo voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, is nadrukkelijk uitgesloten. Voor schade ontstaan als gevolg van door Paleis Het Loo en/of derden aan Bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is Paleis Het Loo nimmer aansprakelijk.
- 10.2** De totale contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid van Paleis Het Loo in verband met de Overeenkomst is beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal het hogere bedrag van:
- a.** De daadwerkelijke betaalde Toegangsprijs of, indien dat meer is;
 - b.** Het door de verzekeraar van Paleis Het Loo aan Paleis Het Loo ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel indien dat meer is;
 - c.** De ter zake van de schade van een derde verkregen vergoeding.
- Voor de volledigheid wordt opgemerkt dat bovengenoemde bedragen niet cumuleren.
- 10.3** Paleis Het Loo is nimmer aansprakelijk voor schade aan of verlies van goederen die door Bezoeker in bewaring zijn gegeven aan Paleis Het Loo.
- 10.4** De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel zijn niet van toepassing als de schade het gevolg is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van het leidinggevend personeel van Paleis Het Loo.
- 10.5** Bezoeker is jegens Paleis Het Loo aansprakelijk voor iedere beschadiging die hij aanricht of die wordt aangericht door een Bezoeker die op grond van de wet of deze Voorwaarden onder de verantwoordelijkheid van die Bezoeker valt. Ook indien Bezoeker deelneemt aan een workshop, rondleiding of andere activiteit, die door Paleis Het Loo wordt georganiseerd.

11 Informatie en contact

- 11.1** Paleis Het Loo zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het Museum of de door Paleis Het Loo georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig het gepubliceerde aanbod te laten verlopen; hieronder valt ook de verplichting (potentiële) Bezoekers zo goed mogelijk te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting van het Museum en/of door Paleis Het Loo georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert Paleis Het Loo het publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De Bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen.
- 11.2** Voor vragen en/of klachten kunnen (potentiële) Bezoekers contact opnemen via het telefoonnummer: 055-577 24 00 of via het volgende e-mailadres: info@paleishetloo.nl.

12 Gevonden voorwerpen

- 12.1** Door de Bezoeker in het Museum gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij een Functionaris, dan wel bij de garderobe, kassa en/of informatiebalies van het Museum.
- 12.2** Paleis Het Loo 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.
- 12.3** Waardevolle spullen, zoals gevonden paspoorten en rijbewijzen, zullen zo spoedig mogelijk worden doorgegeven worden aan de Politie Apeldoorn.
- 12.4** Alle gevonden voorwerpen zullen door Functionarissen uiterlijk de eerstvolgende werkdag worden ingeleverd bij de receptie.
- 12.5** Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp dat nog op het Museum 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.

13 Toepasselijk recht

- 13.1** Op de Voorwaarden en het Toegangsbewijs is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 13.2** Alle geschillen die uit het Toegangsbewijs en de Voorwaarden tussen Bezoeker en Paleis Het Loo voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is.

II. Algemeen deel: van toepassing op Groepen

- 13.3** De volgende regels gelden voor alle Groepen:
- Paleis Het Loo behoudt zich het recht voor om Groepen toegang tot het Museum te weigeren.
 - Per Groep heeft de tourgids of de chauffeur gratis toegang tot het Museum.
 - Touringcars kunnen gratis worden geparkeerd op het door Paleis Het Loo aangewezen gebied.
- 13.4** De volgende regels gelden voor specifiek voor Groepen bestaande uit leerlingen, leraren en/of begeleiders:
- Voor het primair onderwijs geldt twee leraren en/of begeleiders per vijftien (15) leerlingen.
 - Voor het voortgezet onderwijs geldt een minimum van één leraar/begeleider of maximaal twee leraren en/of begeleiders per vijftien (15) leerlingen.
 - Leraren en/of begeleiders zijn verantwoordelijk en aansprakelijk voor het handelen en nalaten van minderjarige leerlingen.
 - Leraren en/of begeleiders dienen het bepaalde in artikel 4 alvorens het bezoek aan het Museum met leerlingen te bespreken.
 - Leraren en/of begeleiders hebben gratis toegang tot het Museum op de voorwaarde dat het eerder genoemde maximum niet wordt overschreden.