

## **Vanwege de coronamaatregelen hanteren we nieuwe huisregels.**

### **V.03**

# **MUSEUM HEERENVEEN BEZOEKVOORWAARDEN**

## **Begrippen**

- Onder 'het museum' en 'Museum Heerenveen' wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, het personeel, de vrijwilligers en overige museumfunctionarissen die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.
- Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van Museum Heerenveen valt.
- Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met Museum Heerenveen een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door Museum Heerenveen wordt georganiseerd (voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openingsuren).

## **Algemeen**

- Ga niet van huis bij gezondheidsklachten. Bezoekers zijn welkom als zij en hun huisgenoten tenminste 24 uur klachtenvrij zijn.
- Het is alleen toegestaan om met meer dan 1 persoon naar het museum te komen indien sprake is van een huishouden.
- De 1,5 meter-regel geldt in het hele museum.
- In het museum is een vaste route uitgezet, wij vragen u deze te volgen.
- Komt u met meerdere personen, blijf dan per huishouden bij elkaar en houd 1,5 meter afstand van bezoekers die niet behoren tot het eigen gezelschap
- Betaal per pin.
- Volg altijd de aanwijzingen van medewerkers van het museum.

## **Kaartverkoop**

- Bezoek is toegestaan als u in bezit bent van een geldig entreebewijs. U dient vooraf te reserveren of een toegangsbewijs te kopen. Indien u telefonisch of online een ticket reserveert dient u bij de balie van het museum dit ticket aan te schaffen. U heeft tevens de mogelijkheid om online een ticket te kopen via onze website. Het is verplicht desgevraagd het toegangsbewijs te tonen aan museum personeel.
- U heeft geen recht op restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat u het museumcomplex betreedt.

- Indien u geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico; 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.

### **Garderobe**

- Wij vragen u voor zover mogelijk uw jas aan te houden en tas mee te nemen.
- Voor een bezoek aan het museum geldt dat rugzakken en tassen groter dan A3-formaat niet worden toegelaten.
- Grote tassen kunt u opbergen in een gratis kluisje.
- Jassen (colberts, vesten, e.d.) dienen bij het uitdoen op de kapstok te worden opgehangen. U mag deze niet los bij u dragen.
- Hang de jassen niet te dicht bij elkaar tenzij u uit hetzelfde gezin komt.
- Statieven, selfiesticks, Nordic wandelstokken, paraplu's, e.d. dienen bij de garderobe te worden achtergelaten.
- De directie van het museum stelt zich niet verantwoordelijk voor enig diefstal vanuit o.a. de garderobe.

### **In het museum**

- We gaan er vanuit dat u zich fatsoenlijk gedraagt in het museum.
- U bent verplicht de aanwijzingen en instructies (en evt. tijdelijke aanpassing van huisregels) van het museum personeel direct op te volgen.
- Indien u handelt in strijd met deze normen en/of aanwijzingen of instructies negeert, kan het museum personeel u de verdere toegang tot het museumcomplex ontzeggen. U heeft hierbij geen recht op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.
- 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.

*Het is de bezoeker onder meer verboden om in het museumcomplex:*

- De tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken
- Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Museum Heerenveen is het verboden om foto-, video- en filmopnamen voor commerciële doeleinden te maken.
- Andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons of andere bronnen van geluidsoverlast;
- (huis)Dieren mee te nemen tenzij het (blinden)geleidehonden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden.
- Te roken in het museumcomplex.
- Etenswaaren en consumpties mee te nemen in de besloten ruimtes van het museumcomplex.

- Een scootmobiel te gebruiken in het museum. Een buggy, kinderwagen en rolstoel/loopfiets zijn in toegestaan. Het museum beschikt niet over leenrolstoelen.

### **Klachten**

- Heeft u een klacht. Wij ontvangen uw klacht en/of suggesties ter verbetering graag schriftelijk per post of via de e-mail.
- Museum Heerenveen 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**

- Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen rekening en risico. Het museum 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 het museum, 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.
- Voor schade ontstaan als gevolg van door Museum Heerenveen en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is Museum Heerenveen nimmer aansprakelijk.
- Indien Museum Heerenveen goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponeerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat het Museum Heerenveen daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Museum Heerenveen nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan.
- Aansprakelijkheid van Museum Heerenveen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

### **Gevonden voorwerpen**

- Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de kassa.
- Museum Heerenveen zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe contact met de gemeente Heerenveen. Gevonden voorwerpen waarvan, na een half jaar in bewaringneming door Museum Heerenveen geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende, worden weggegooid.
- Ingeval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, kan deze de goederen zelf afhalen.

### **Overig**

- In geval van een calamiteit kan worden besloten door medewerkers van Museum Heerenveen om aanwezige bezoekers te ontruimen uit het museumcomplex. Bezoekers dienen onverlet de aanwijzingen van de medewerkers op te volgen en zich te begeven naar de opvangplaats.

- De aanwezige garderobe in het museumcomplex is onbewaakt. De directie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor vermissing(en) van en/of beschadiging(en) aan persoonlijke items.
- Van de artikelen die in onze museumwinkel worden verkocht, mogen alleen boeken die in nog nieuwstaat verkeren, worden geruild. Dit kan binnen 8 dagen na aankoop. Men krijgt nimmer contant geld retour.