

## Definities

### Artikel 1.1

Onder de stichting het **Natuurhistorisch Museum Rotterdam** wordt verstaan de organisatie, die het museumcomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, conservatoren, beveiligingsmedewerkers en overige museumfunctionarissen, die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam is een zelfstandige Stichting.

### 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 het Natuurhistorisch Museum Rotterdam valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, kantoren, depots, tentoonstellingszalen, ontvangstruimten, inpandige horeca- en winkelruimte en overige buitenruimten.

### Artikel 1.3

Onder '**bezoeker**' wordt verstaan een ieder, die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met het Natuurhistorisch Museum Rotterdam een overeenkomst sluit met als doel het museumcomplex te betreden en/ of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen, die door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openinguren.

## Toepassingskader

### Artikel 1.4

Deze Algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen het Natuurhistorisch Museum Rotterdam en een bezoeker.

De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/ of gericht op anderen dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en dergelijke. Voor deze activiteiten zijn specifieke voorwaarden van toepassing, voor zover deze activiteiten daartoe noodzakelijk zijn.

Deze voorwaarden zijn niet in de Algemene Bezoekvoorwaarden opgenomen.

## Doelstellingen van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam gericht op de bezoeker

### Artikel 1.5

- Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam tracht het publiek een beeld te geven van alle biologische levensvormen in relatie tot de mens en zijn leefomgeving. Het streeft er naar bezoekers te inspireren, te interesseren en leerzame informatie te geven.
- Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten, overeenkomstig de wens van de bezoeker, te laten verlopen.
- Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam 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.
- Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam zal zich zo veel mogelijk inspannen de bezoeker aan te bieden:

- Dienstbaarheid voor alle groepen van de samenleving;
- Informatie en activiteiten, welke zorgvuldig zijn samengesteld, stimulerend zijn en educatief verzorgd;
- Wetenschappelijk verantwoorde exposities, publicaties en catalogi;
- Een correcte en doelgerichte beantwoording van vragen van bezoekers inzake de collectie, aanwezige exposities of daar aan gerelateerde activiteiten.
- Veilige, schone en comfortabele bezoekers- en expositieruimten, welke voldoen aan de voorwaarden, opgesteld door de Nederlandse Brandweerbond en de Nederlandse Federatie van Gehandicapten;
- Voldoende en kwalitatief functionerende veiligheidsinstallaties en vluchtwegen;
- Een gekwalificeerde Bedrijfs hulpverleningsorganisatie met voldoende en opgeleid personeel om bezoekers in geval van nood te begeleiden naar een veilige opvanglocatie;
- Hoogwaardige zorg voor beheer en behoud van de panden, de collecties en de bibliotheek van het museum;
- Volledige toegankelijkheid, voor zover bouwkundige hoofd- of steunconstructies deze toegankelijkheid voor delen van het pand niet belemmeren;
- Een optimale organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiliging van de aan het museum toevertrouwde collecties en informatie ter behoud van de aanwezige objecten;

## **Kaartverkoop, winkelaankopen, aanbiedingen en prijzen**

### Artikel 2.1

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf of derden gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie.

### 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, desgevraagd in combinatie met een geldig identiteitsbewijs, te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen, beveiligingsmedewerkers daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt. Het toegangsbewijs dient in ieder geval te worden getoond elke keer dat het museum opnieuw wordt betreden.

### Artikel 2.3

De aspirant bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat hij het museumcomplex betreedt.

Indien een aspirant bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van hemzelf. 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 geresitueerd worden, indien omstandigheden buiten de invloed van de koper het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie.

### Artikel 2.4

De aspirant bezoeker kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam of een daartoe door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam bevoegd verklaarde instantie.

### Artikel 2.5

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend, indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een werkelijke calamiteit, waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk moet worden ontruimd. Restitutie van gemaakte kosten vindt niet plaats voor aanwezigheid gedurende oefeningen, welke gehouden worden ter beheersing van een mogelijke calamiteit, omdat in het algemeen deze verstoring van korte duur zal zijn.

### Artikel 2.6

Ruilen of retourneren van in de museumwinkel van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam aangeschafte artikelen is mogelijk binnen 14 dagen na de aankoopdatum op vertoon van de originele kassabon. Ruilen of retourneren kan alleen als het product compleet is en (voor zover mogelijk) in de originele verpakking zit. Bij ruilen van een artikel voor een goedkoper product wordt het resterende bedrag contant terug betaald. Ruilen of retourneren is alleen mogelijk in de museumwinkel.

## Verblijf in het museum

### Artikel 3.1

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam verwacht van de bezoeker, dat deze zich houdt aan de gedragsregels van de organisatie, voor zover deze van toepassing kunnen zijn op bezoekers.

Deze gedragsregels betreffen de volgende voorwaarden:

Gedurende het verblijf in 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 het personeel van het museum gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien, naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegd functionaris van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met de bedoelde normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat hij/ zij enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

### Artikel 3.2

Ouders of begeleiders van kinderen onder de 16 jaar zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen meegebrachte kinderen. Zij zien er op toe dat de kinderen de tentoongestelde voorwerpen niet aanraken. Kleine kinderen dienen aan de hand te worden gehouden of per buggy te worden vervoerd;

Docenten en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen begeleide groepsleden; zij dienen de groepen te begeleiden gedurende het museumbezoek en zich te richten naar de instructies van de rondleider, museumdocent en/of de aanwezige beveiligingsmedewerkers. Zij zien er op toe dat de door hen begeleide groepsleden de tentoongestelde voorwerpen niet aanraken.

Het minimum aantal begeleiders per groep is afhankelijk van de groepsgrootte, het type bezoek en de leeftijd van de begeleide personen en wordt bij boeking van de activiteit gecommuniceerd.

Beveiligingsmedewerkers kunnen op grond van hun functionele verantwoordelijkheid geen begeleidingstaken uitvoeren en kunnen dan ook niet op enige vorm van begeleiding van groepen worden aangesproken.

### Artikel 3.3

Het is de bezoeker niet toegestaan om in het museum:

- 1 (Huis-)dieren mee te nemen, met inbegrip van 'emotional support animals' (ESA) maar met uitzondering van blinden- of SOHO-geleidehonden, mits deze dieren ook werkelijk een visueel beperkte bezoeker begeleiden;
- 2 Te rennen, gillen of roken in alle ruimten van het museumcomplex, inclusief de toiletten;
- 3 Wettelijk verboden genotsmiddelen tot zich te nemen in alle ruimten van het museumcomplex, inclusief de toiletten;
- 4 Etenswaaren en consumpties mee te nemen in de bezoekersruimten van het museumcomplex;
- 5 Naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplus of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam aan te wijzen plaats;
- 6 Tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken, tenzij dit nadrukkelijk is toegestaan;
- 7 Aan derden goederen, van welke aard dan ook, te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- 8 Zich voort te bewegen op rollerskates, skateboards of met behulp van een voetstep of dergelijke;
- 9 Andere bezoekers opzettelijk of langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde voorwerpen te belemmeren;
- 10 Andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons, walkmans of andere bronnen van geluidsoverlast; (het gebruik van dergelijke apparatuur kan in ruimten, welke niet voor exposities worden gebruikt, door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam evenwel nadrukkelijk worden toegestaan);
- 11 Hoofddekels te dragen die de beveiligingscamera's van het museum de mogelijkheid ontnemen het gezicht van de bezoeker waar te nemen;
- 12 Ruimten binnen het museumcomplex te betreden die niet voor bezoekers zijn bestemd..

#### Artikel 3.4

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een functionaris van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan speciaal opgeleid en getraind personeel de bezoeker bovendien verzoeken bij het betreden of het verlaten van het museumcomplex mee te werken aan een veiligheidsfouillering.

#### Artikel 3.5

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directeur van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en statieven. Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directeur van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam deze foto-, video- en filmopnamen met een commercieel doel openbaar te maken, dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, met inbegrip van elektronische media. Bij afwezigheid van de directeur beslist diens plaatsvervanger omtrent het ingediende verzoek.

#### Artikel 3.6

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam 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 een bepaalde periode ontzeggen; het museum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.4 van deze Algemene Bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

## Klachten en reclamering

#### Artikel 4.1

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam 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 of vervroegde sluiting van het museumcomplex en/ of door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het Natuurhistorisch Museum Rotterdam het aspirant publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimten. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontlenen.

#### Artikel 4.2

Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam te vermijden klachten en omstandigheden en leidt derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- Klachten, die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam;
- 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;
- 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 (tentoonstellings-) ruimten;
- Klachten en omstandigheden, die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.

#### Artikel 4.3

Klachten over en verzoeken tot terugvordering van entreegelden inzake de overeenkomst tussen het Natuurhistorisch Museum Rotterdam en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk het secretariaat van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam te bereiken.

- Klachten en verzoeken tot reclame, die na deze termijn worden ingediend worden niet meer in behandeling genomen.

#### Artikel 4.4

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam onderzoekt de schriftelijk ingediende klacht en stuurt de klager binnen een week een behandelingsbericht, waarin informatie wordt verschaft omtrent de te volgen procedure en termijnen; vervolgens wordt binnen vier weken op een schriftelijk ingediende klacht gereageerd.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd, waarvan aan de klager terstond mededeling wordt gedaan. De klager krijgt schriftelijk een gemotiveerd antwoord op zijn klacht.

De klager, die geheel of gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, wordt geïnformeerd over de consequenties voor wat betreft de feitelijke afhandeling van zijn klacht. Indien de klacht betrekking heeft op het algemene gemeentebestuur en/of indien de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaatsgevonden, neemt het Natuurhistorisch Museum Rotterdam de klacht niet in behandeling.

Klachten dienen, binnen 4 weken na het ontstaan van de aanleiding van de klacht, te worden geadresseerd aan het Natuurhistorisch Museum Rotterdam, Westzeedijk 345, 3015 AA Rotterdam, t.a.v. de directeur. Laatstgenoemde zal als klachtenbehandelaar optreden.

## **Aansprakelijkheid van het museum**

### Artikel 5.1

Het verblijf van de bezoeker in en op het museumcomplex is voor diens eigen rekening en risico, tenzij er jegens zijn persoon of zaken sprake is van een onrechtmatige daad en/ of wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) van de zijde van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam of door het museum ingeschakelde derden.

### Artikel 5.2

Voor het in bewaring nemen van goederen van de bezoeker, zoals kleding, bagage en fotoapparatuur, zonder dat daar een vergoeding tegenover staat of zonder dat daarvoor een reçu wordt afgegeven, is het Natuurhistorisch Museum Rotterdam niet aansprakelijk.

## **De verwerking van persoonsgegevens**

### Artikel 6.1

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam verwijst de bezoeker naar de op haar website gepubliceerde privacyverklaring voor informatie over de verwerking van persoonsgegevens en bijvoorbeeld ook de hiermee samenhangende rechten van betrokkenen.

### Artikel 6.2

Persoonsgegevens van de bezoeker worden verwerkt in overeenstemming met de AVG. Het gaat hierbij om het volgende:

In het kader van de uitvoering van de overeenkomst strekkende tot het bezoek van het museum en museumcomplex verwerkt het Natuurhistorisch Museum Rotterdam de hiervoor noodzakelijke gegevens van bezoekers. Indien hierbij onderdelen door een derde wordt uitgevoerd, waarbij persoonsgegevens worden verwerkt, is – waar dit vereist is – met deze derde een verwerkersovereenkomst gesloten. De betreffende persoonsgegevens worden bewaard zo lang als wettelijk vereist is o.a. vanwege de fiscale bewaarplicht.

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam verwerkt de persoonsgegevens van personen die zich schuldig maken aan beschadiging van het museumcomplex of de collectie, zoals is bedoeld in artikel 3.6 van deze voorwaarden, alsook die de Bezoekersvoorwaarden overtreden. Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam houdt een bestand bij met de gegevens van bezoekers die op deze lijst voorkomen om ze aldus de toegang te kunnen ontzeggen. Dit bestand wordt alleen intern, in het eigen museum, gebruikt en niet aan derden verstrekt.

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam verwerkt de persoonsgegevens van klagers zoals bedoeld in artikel 4.3 van deze voorwaarden. Deze persoonsgegevens zullen enkel intern worden verwerkt in overeenstemming met het doel hiervan, namelijk het zo goed mogelijk beantwoorden en afwikkelen van de klacht. De klachtgegevens zullen slechts zo lang worden bewaard als nodig is voor de afwikkeling van de klacht, reclame of suggestie en eventuele vragen hierover.

## **Gevonden voorwerpen**

### Artikel 7.1

Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij kassa.

De door het personeel in het museumcomplex gevonden voorwerpen zullen worden afgegeven bij de kassa.

### Artikel 7.2

Het Natuurhistorisch Museum Rotterdam zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe regelmatig contact met de plaatselijke politie. Gevonden voorwerpen waarvan, na een half jaar in bewaringneming door het Natuurhistorisch Museum Rotterdam, geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende, worden overgedragen aan de plaatselijke politie.

### 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.

## **Overmacht**

### Artikel 8.1

Het museum noch de bezoeker is verantwoordelijk of aansprakelijk voor een vertraging of tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst die het gevolg is van overmacht (een niet toerekenbare tekortkoming).

### Artikel 8.2

Onder overmacht wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, begrepen iedere natuurramp, staking, arbeidsonrust, ziekte of arbeidsongeschiktheid van de werknemers of leidinggevenden van het museum, uitsluiting bij staking, opstandjes, verzuim, vertraging of overmacht van de zijde van personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het museum gebruik maakt bij het uitvoeren van de overeenkomst, oorlogshandelingen, tekort of gebrek aan voor tentoonstelling vatbare objecten, epidemieën, problemen of fouten bij het transport, bouwoverlast (ook buiten het museumcomplex), gehele of gedeeltelijke mobilisatie, import en/of exportverboden, overheidsmaatregelen, brand, explosies, vorst, storingen in communicatieverbindingen, elektriciteitsstoringen, aardbevingen, overstromingen en soortelijke rampen.

## **Overige voorwaarden**

### Artikel 9.1

De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/ of regelingen van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam, zoals het Reglement Videobeeldregistratie en het Parkeerreglement.

## **Toepasselijk recht**

### Artikel 10.1

Op deze Algemene Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het Natuurhistorisch Museum Rotterdam is Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 10.2

Alle geschillen, die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het Natuurhistorisch Museum Rotterdam voortvloeien, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

## **Ter inzage legging**

Artikel 11.1

Deze Algemene Bezoekvoorwaarden, waarnaar op het toegangsbewijs zal worden verwezen, zullen voor een ieder ter inzage liggen bij de bezoekersbalie van het Natuurhistorisch Museum Rotterdam. Desgewenst wordt een exemplaar aan de bezoeker ter hand gesteld.

Deze Algemene Bezoekvoorwaarden zijn laatstelijk vastgesteld door het Bestuur van de Stichting Natuurhistorisch Museum Rotterdam op 19 september 2023.