

## BEZOEKVOORWAARDEN Nationaal Monument Oranjehotel

---

### Inleiding

Het Nationale Monument Oranjehotel (NMO) zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het complex en de door NMO georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig de wens van de bezoeker te laten verlopen. NMO 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.

### 1. Definities en algemene bepalingen

#### Artikel 1.1

Onder 'het Nationale Monument Oranjehotel' wordt verstaan de organisatie die het cellencomplex beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, stafleden en vrijwilligers die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

#### Artikel 1.2

Onder 'het complex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van NMO valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, groepsruimten, kantoren koffieruimte, buitenruimte, depot en overige ruimten.

#### Artikel 1.3

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

#### Artikel 1.4

Deze algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen NMO en een bezoeker. Tenzij anders is overeengekomen, zijn de voorwaarden ook van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecateringen en dergelijke.

#### Artikel 1.5

De toepasselijkheid van deze Bezoekvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van NMO.

### 2. Toegang tot het herinneringscentrum

#### Artikel 2.1

Alle door NMO gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn in beginsel bindend en NMO aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het herinneringscentrum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie. Deze aansprakelijkheid geldt echter uitsluitend voor het eigen informatiemateriaal dat binnen het museum aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens NMO is verspreid. NMO is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

#### Artikel 2.2

De bezoeker moet in het complex beschikken over een geldig toegangsbewijs. Hij is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs en enige kaart of voucher die recht geeft op korting op de

toegangspreis te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen, waaronder maar niet beperkt tot, suppoosten en beveiligers.

#### **Artikel 2.3**

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

Indien een potentiële bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker; 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 toegangspreis plaats. De betaalde toegangspreis kan evenwel gerestitueerd worden indien omstandigheden buiten de invloed van de koper het bezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie, en onverminderd hetgeen is bepaald in artikel 2.5.

#### **Artikel 2.4**

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

#### **Artikel 2.5**

NMO restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangspreis en gemaakte reiskosten uitsluitend indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbowet), alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

#### **Artikel 2.6**

In het NMO is sprake van toegangscontrole van bezoeker en zijn bagage. In dit verband kan bezoeker worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan inspectie van tassen en dergelijke door of namens de medewerkers van het herinneringscentrum. In het geval bezoeker niet identificeerbaar is, kan om het tonen van het gezicht worden gevraagd.

#### **Artikel 2.7**

De volgende voorwerpen mogen niet in het herinneringscentrum worden meegenomen: a. geweren, vuur- en schietwapens: ieder voorwerp waarmee een projectiel kan worden afgeschoten of letsel of zaakschade kan worden toegebracht, of dat daarvoor lijkt te kunnen gebruikt; b. puntige en/of scherpe wapens of voorwerpen: voorwerpen met punten of snijranden waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht; c. stompe voorwerpen waarmee letsel kan worden toegebracht; d. ontplofbare en ontvlambare stoffen; e. chemische en toxische stoffen; f. flessen of flesjes met vloeistof.

#### **Artikel 2.8**

Voorwerpen die bij de toegangscontrole worden aangetroffen en onder een wettelijk verbod vallen, zullen aan de politie worden overgedragen.

### **3. Verblijf in het complex**

#### **Artikel 3.1**

Gedurende het verblijf in het complex 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 als zodanig kenbare functionarissen van NMO, suppoosten en beveiligers daaronder begrepen maar niet daartoe beperkt, gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van NMO, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het complex worden ontzegd, zonder

dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

### **Artikel 3.2**

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.

### **Artikel 3.3**

Het is de bezoeker onder meer verboden om in het complex:

- a. aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- b. andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- c. andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons of andere bronnen van geluidsoverlast; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in bepaalde ruimtes door NMO evenwel expliciet worden toegestaan;
- d. (huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde ruimtes expliciet worden toegestaan of wanneer het (blinden)geleidehonden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- e. te roken, anders dan in de daartoe bestemde en door middel van pictogrammen of tekst aangeduide ruimtes;
- f. etenswaren en consumpties mee te nemen en te gebruiken;
- g. naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van NMO gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, selfie-sticks, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door NMO aan te wijzen plaats;
- h. klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen te verkeren;
- i. het herinneringscentrum met blote voeten of ontbloot bovenlijf te betreden;
- j. 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. Kleine kinderen dienen aan de hand te worden gehouden of per buggy te worden vervoerd; evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleide groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken.

### **Artikel 3.4**

Het herinneringscentrum 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 complex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen; het herinneringscentrum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 2.6 van deze Bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

### **Artikel 3.5**

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van NMO is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken t.b.v. commercieel gebruik of met het doel openbaar te maken op welke wijze en met welk medium dan ook. Fotografieren of filmen voor

particulier gebruik is toegestaan, echter zonder flits of statief. Het maken van een videoverslag (vlog) is uitsluitend toegestaan zonder overige bezoekers te hinderen en/of herkenbaar in beeld te brengen. Voorts dienen aanwijzingen van het personeel ten alle tijden te worden opgevolgd. Bij sommige tentoonstellingen is fotograferen in zijn geheel niet toegestaan.

#### **Artikel 3.6**

Nationaal Monument Oranjehotel laat regelmatig foto- en film reportages maken in het complex. Dit materiaal kan worden gebruikt voor publiciteitsdoeleinden en in eigen middelen of door het herinneringscentrum mogelijk gemaakte mediaproducties verschijnen. Met het verblijf in het complex gaat de bezoeker akkoord met de publicatie van dit materiaal, ook als de bezoeker op dit materiaal te zien is. Indien bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan dit via [communicatie@oranjehotel.org](mailto:communicatie@oranjehotel.org) kenbaar worden gemaakt. NMO zal zich dan inspannen om publicatie van het materiaal te voorkomen; of dit materiaal niet opnieuw te publiceren.

### **4. Klachten en reclamering**

#### **Artikel 4.1**

NMO zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het complex of de door NMO 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 complex en/of door NMO georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert NMO het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

#### **Artikel 4.2**

Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door NMO te vermijden, klachten en omstandigheden, en deze leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van NMO;
- b. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het complex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- c. 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;
- d. 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 ruimtes;
- e. 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 inzake de overeenkomst tussen NMO en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk NMO te bereiken. Klachten en vorderingen die ná deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij deze Bezoekvoorwaarden.

**Artikel 4.4**

NMO 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.

**Artikel 4.5**

De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat te verkrijgen is bij deze Bezoekvoorwaarden, dan wel op te vragen is bij NMO, via [communicatie@oranjehotel.org](mailto:communicatie@oranjehotel.org).

**5. Aansprakelijkheid****Artikel 5.1**

Het verblijf van de bezoeker in het complex is voor eigen rekening en risico.

**Artikel 5.2**

Het herinneringscentrum 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 herinneringscentrum en/of zijn medewerkers, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen het herinneringscentrum verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

**Artikel 5.3**

Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is NMO nimmer aansprakelijk behoudens indien en voor zover de schade is ontstaan op of in het museumcomplex en deze schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van NMO en/of zijn medewerkers.

**Artikel 5.4**

Indien NMO goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponereerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat het NMO daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is NMO nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij NMO opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van NMO.

**Artikel 5.5**

De totale aansprakelijkheid van NMO is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de schade waartegen NMO verzekerd is dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had kunnen zijn.

**Artikel 5.6**

Ook in geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van NMO in geen geval meer bedragen dan de schade waartegen NMO verzekerd is dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had kunnen zijn.

**Artikel 5.7**

Aansprakelijkheid van NMO voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten. Ook is aansprakelijkheid voor schade als gevolg van handelen van derden, waaronder maar niet uitsluitend andere bezoekers, uitgesloten. Aansprakelijkheid van NMO voor schade als gevolg van het niet opvolgen van door NMO en diens functionarissen en/of medewerkers gegeven instructies, is eveneens uitgesloten.

## **6. Overmacht**

### **Artikel 6.1**

NMO is nimmer aansprakelijk voor door de bezoeker geleden schade die is ontstaan als gevolg van overmacht.

Als overmacht geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door NMO zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk, dan wel bezwaarlijk wordt zoals, maar niet beperkt tot, werkstaking, ziekte, brand, storingen bij NMO, optreden van politie en/of brandweer, transportproblemen, weersomstandigheden, geweld, oproer of rellen.

Onder overmacht wordt ook verstaan dergelijke onvoorziene omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan NMO gebruik maakt 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.

## **7. Aansprakelijkheid van bezoekers**

### **Artikel 7.1**

De bezoeker van het museumcomplex is jegens NMO aansprakelijk voor alle schade die hij veroorzaakt, al dan niet als gevolg van het niet naleven van deze Bezoekvoorwaarden. De bezoeker vrijwaart NMO voor eventuele aanspraken van derden ter zake.

### **Artikel 7.2**

Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gedrag van, en schade veroorzaakt door, de door hen meegebrachte minderjarige kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn mede verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gedrag van, en schade veroorzaakt door, de door hen begeleide groepsleden, onverminderd de eigen aansprakelijkheid van deze groepsleden zelf.

De hiervoor genoemde ouders, begeleiders, leraren et cetera, vrijwaren NMO voor eventuele aanspraken van derden ter zake.

### **Artikel 7.3**

Organisaties, bedrijven et cetera die in het complex bijeenkomsten en/of feesten (laten) organiseren, zijn te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gedrag van, en schade veroorzaakt door, hun gasten, onverminderd de eigen aansprakelijkheid van de gasten zelf. De hiervoor genoemde organisaties, bedrijven et cetera vrijwaren NMO voor eventuele aanspraken van derden ter zake.

## **8. De verwerking van persoonsgegevens**

### **Artikel 8.1**

NMO 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 8.2**

Persoonsgegevens van de bezoeker worden verwerkt in overeenstemming met de AVG. Het gaat hierbij om postcoderegistratie van bezoekers en/of andere persoonsgegevens. Deze worden uitsluitend geanonimiseerd verwerkt t.b.v. marketingactiviteiten.

In het kader van de uitvoering van de overeenkomst strekkende tot het bezoek van het herinneringscentrum en het complex verwerkt NMO 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.

NMO verwerkt de persoonsgegevens van personen die zich schuldig maken aan beschadiging van het complex of de collectie, zoals is bedoeld in artikel 3.6 van deze voorwaarden, alsook die de Bezoekersvoorwaarden overtreden. NMO 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 herinneringscentrum, gebruikt en niet aan derden verstrekt.

NMO verwerkt de persoonsgegevens van klagers zoals bedoeld in artikel 4.3 van deze voorwaarden, of die van degene als bedoeld in artikel 4.5. van de 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.

## **9. Gevonden voorwerpen**

### **Artikel 9.1**

Door de bezoeker in het complex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de kassamedewerker.

### **Artikel 9.2**

NMO 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 NMO, geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende worden overgedragen aan de plaatselijke politie.

### **Artikel 9.3**

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.

## **10. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

### **Artikel 10.1**

Op deze Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en NMO is Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 10.2**

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en NMO voortvloeien, worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in [invullen vestigingsplaats museum].

Deze Bezoekvoorwaarden van NMO zijn vastgesteld op [invullen datum ] door de directeur en gedeponereerd op [invullen datum] onder nummer [invullen nummer] bij de Kamer van Koophandel [invullen naam desbetreffende KvK] te [invullen vestigingsplaats]. De voorwaarden liggen ook kosteloos ter inzage bij de balie van het Nationaal Monument Oranjehotel en zijn te raadplegen via de website van NMO, [www.oranjehotel.org](http://www.oranjehotel.org)

De directeur van Nationaal Monument Oranjehotel  
[invoegen naam directeur]