

# ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN NEDERLANDS ZUIVELMUSEUM

(21-03-2024)

Door het kopen van een toegangsbewijs ga je akkoord met de algemene bezoekersvoorwaarden van het Nederlands Zuivelmuseum (hierna te noemen 'Zuivelmuseum'). Hierin worden de rechten en plichten van zowel het Zuivelmuseum als de bezoeker omschreven. Je kunt de bezoekersvoorwaarden inzien op [Zuivelmuseum.nl](https://www.zuivelmuseum.nl) en bij onze kassa.

Het Zuivelmuseum spant zich in om het bezoek aan het Zuivelmuseum en haar tentoonstellingen en activiteiten naar wens te laten verlopen, eventuele overlast of ongemak voor de bezoeker tot een minimum te beperken en de veiligheid van de bezoeker te waarborgen.

## ALGEMENE BEPALINGEN: DEFINITIES

### Artikel 1.1

Museumcomplex: alle bebouwde en onbebouwde ruimten Van het complex erve IJzerman aan de Kanaaldijk 63 te Wapenveld

### Artikel 1.2

De bezoeker: eenieder die met of zonder geldig toegangsbewijs het museumcomplex betreedt met als doel studie, educatie of genoegen.

### Artikel 1.3

Toegangsbewijs: een kassabon die de bezoeker tijdens reguliere openingstijden toegang verschaft tot het museumcomplex.

### Artikel 1.4

Toegangsbewijs: een kassabon (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher, Museumkaart, e-ticket), dat de toegang verschaft tot (nader aangeduide) ruimte(n) in het museumcomplex.



#### Artikel 1.5

Goederen: alle goederen. Ook geld, geldwaarden en geldwaardige papieren.

### **TOEPASSELIJKHEID**

#### Artikel 2.1

Deze voorwaarden gelden voor alle bezoekers van het museumcomplex.

#### Artikel 2.2

Deze voorwaarden gelden ook voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen die door het Zuivelmuseum worden ingeschakeld om haar doelstelling te realiseren.

#### Artikel 2.3

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

### **TOEGANG MUSEUMCOMPLEX**

#### Artikel 3.1

De bezoeker mag uitsluitend op vertoon van een geldig toegangsbewijs, op afspraak of middels een groepsreservering het museumcomplex betreden.

#### Artikel 3.2

De bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het museumcomplex ontzegd als blijkt dat:

- a. het toegangsbewijs niet is verstrekt door het Zuivelmuseum of een daartoe door het Zuivelmuseum bevoegd verklaarde instantie.
- b. de bezoeker overduidelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert.
- c. de bezoeker de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren.

#### Artikel 3.3

Een vooraf gekocht entreebewijs wordt ongeldig als de daarop vermelde datum verlopen is.

#### Artikel 3.4

In het museumcomplex is sprake van (toegangs)controle van de bezoeker en zijn/haar bagage. De bezoeker kan worden verzocht medewerking te verlenen aan bijvoorbeeld visitatie van tassen door of namens de dienstdoende vrijwilligers van het Zuivelmuseum. De bezoeker, die medewerking aan visitatie weigert, kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie.

#### Artikel 3.5

Het is de bezoeker verboden om in het museumcomplex gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen. Worden deze naar het oordeel van een functionaris van het Zuivelmuseum toch bij de toegangscontrole aangetroffen, dan kan de bezoeker de gevaarlijke voorwerpen of stoffen achterlaten op een door het Zuivelmuseum aan te wijzen plaats. Dit gebeurt op eigen risico van de bezoeker. Voorwerpen die bij de toegangscontrole worden aangetroffen en onder een wettelijk verbod vallen, worden aan de politie overgedragen. De bezoeker die deze voorwerpen in bezit heeft, kan worden aangehouden en aan de politie worden overgedragen. Deze bezoeker wordt de toegang tot het Zuivelmuseum ontzegd.

### **TOEGANKELIJKHEID**

#### Artikel 4.1

Het Zuivelmuseum is in een historisch gebouw gevestigd. Tentoonstellingen en activiteiten zijn verspreid over verschillende locaties en vinden zowel binnen als buiten, in de openlucht, plaats. Het Zuivelmuseum zet zich in voor zoveel mogelijk integrale toegankelijkheid, maar zowel binnen als buiten de gebouwen moet rekening worden gehouden met beperkende omstandigheden. Individuele situaties en/of het weer kunnen hierop van invloed zijn.

#### Artikel 4.2

De bezoeker wordt bij het betreden van het museumcomplex aangeraden zich aan de hand van de verstrekte plattegrond op de hoogte te stellen van de vluchtwegen die bij een (dreigende) calamiteit gebruikt moeten worden.

#### Artikel 4.3

Bezoekers kunnen voor informatie over beperkende omstandigheden voor de persoonlijke toegankelijkheid en mogelijkheden voor individuele hulp, contact opnemen met de horecamedewerkers.

## **PARKEREN**

### Artikel 5.1

Op het parkeerterrein van het Zuivelmuseum gelden dezelfde verkeersregels als op de openbare weg. De maximumsnelheid op het terrein is vijftien kilometer per uur en verkeer van rechts heeft voorrang. Aanwijzingen van eventuele parkeerwachters moeten altijd opgevolgd worden. Het is niet toegestaan de auto, (brom)fiets of motor op een andere plaats te parkeren dan de parkeerwachters hebben aangegeven. Als een bezoeker de verkeersregels en/of aanwijzingen van de parkeerwachters niet of niet correct opvolgt, kan het Zuivelmuseum het voertuig op risico en kosten van de bezoeker van het terrein verwijderden. In voorkomende gevallen, bij grote drukte, wordt de bezoeker verwezen naar nabijgelegen parkeerterrein(-en), alwaar dezelfde verkeersregels gelden als hiervoor vermeld.

### Artikel 5.2

De bezoeker wordt aangeraden (de ramen van) het voertuig goed af te sluiten en er geen kostbaarheden in achter te laten. In geval van diefstal of vernieling aanvaardt het Zuivelmuseum geen aansprakelijkheid. Dit geldt ook indien schade wordt veroorzaakt door storm, brand, hagel, explosies of andere buitengewone omstandigheden.

### Artikel 5.3

Aan het parkeren bij het Zuivelmuseum zijn geen kosten verbonden.

### Artikel 5.4

Bij het Zuivelmuseum zijn geen laadpunten aanwezig voor elektrische auto's en voor elektrische fietsen.

## **VERBLIJF IN HET MUSEUMCOMPLEX**

### Artikel 6.1

Bezoekers zijn uitsluitend welkom in voor publiek toegankelijke locaties.

### Artikel 6.2

In verband met mogelijke risico's en daaraan verbonden veiligheid van vrijwilligers en bezoekers, kan de toegang tot een deel van de locatie (tijdelijk) gesloten worden. Ook de presentatie en overdracht kunnen worden aangepast aan specifieke situaties.

### Artikel 6.3

In het geval van extreem slechte weersomstandigheden, afgekondigd door de politie of KNMI, kan besloten worden tot gedeeltelijke of gehele ontruiming van het museumcomplex.

### Artikel 6.4

De bezoeker is verplicht zich te houden aan deze Bezoekersvoorwaarden en aan de aanwijzingen en instructies van de vrijwilligers van het Zuivelmuseum. Als naar het oordeel van de vrijwilligers een bezoeker in strijd handelt met de bezoekersvoorwaarden of gegeven aanwijzingen en instructies, kan hem/haar de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd. Het Zuivelmuseum is niet verplicht tot vergoeding van enige schade of tot restitutie.

### Artikel 6.5

Wanneer een bezoeker herhaaldelijk bepalingen in de Bezoekersvoorwaarden of door de medewerkers gegeven aanwijzingen en instructies overtreedt, kan het Zuivelmuseum hem/haar de toegang tot het museumcomplex voor bepaalde tijd ontzeggen.

Deze maatregel kan ook worden opgelegd aan een bezoeker die tijdens vorige bezoeken aan het museumcomplex c.q. andere musea een voorwerp door (grove) schuld en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer er op andere wijze verdenking is op risico van beschadiging. Het Zuivelmuseum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn/haar bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.4. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt de bezoeker onmiddellijk bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

### Artikel 6.6

In geval van calamiteiten, zoals de plotselinge verdwijning van een (kunst)voorwerp, een terroristische aanslag of geweld van een andere orde, heeft het Zuivelmuseum het recht de deuren te sluiten en aanwezige bezoekers naar buiten te leiden. Bezoekers kunnen worden verzocht om mee te werken aan visitatie van tassen en andere voorwerpen door of namens dienstdoende vrijwilligers van het Zuivelmuseum. Bezoekers die medewerking aan visitatie weigeren, zullen worden verzocht voor vertrek een identiteitsbewijs te overleggen.

### Artikel 6.7

Er kan sprake zijn of worden van cameratoezicht en videobewaking in het museumcomplex. Camerabeelden worden conform de wettelijke bepalingen (Wet Bescherming Persoonsgegevens) bewaard en worden zo nodig aan de politie ter beschikking gesteld.

### Artikel 6.8

Het Zuivelmuseum laat regelmatig foto- en filmreportages in het museumcomplex maken. Dit materiaal kan worden gebruikt voor publiciteitsdoeleinden op bijvoorbeeld de website en in folders. Met het betreden van het museumcomplex verklaart de bezoeker akkoord te gaan met de publicatie van dit materiaal. Indien de bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan dit bij het Zuivelmuseum kenbaar worden gemaakt. Het Zuivelmuseum zal zich dan inspannen om publicatie van het materiaal te voorkomen.

## **HUISREGELS**

### Artikel 7.1

Het is de bezoeker onder meer verboden in het museumcomplex:

- a. tentoongestelde objecten aan te raken, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven.
- b. goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aan te bieden, dan wel kosteloos weg te geven zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van het bestuur.
- c. andere bezoekers te hinderen, bijvoorbeeld door hen langdurig het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren of door geluidsoverlast te veroorzaken.
- d. (huis-)dieren mee te nemen, met uitzondering van hulphonden.
- e. privévervoersmiddelen zoals fietsen, skateboards, waveboards, segways, steps en skeelers te gebruiken, met uitzondering van rolstoel, scootmobiel, kinderwagen, buggy, , rollator en andere algemeen aanvaarde hulpmiddelen ten behoeve van mindervaliden of kinderen.
- f. te roken. Op het hele terrein geldt een rookverbod.
- g. eten of drinken te nuttigen in de tentoonstellingsruimten. Uitzondering hierop vormen het museumcafé en het terras, waarbij wel de verplichting geldt om daar een consumptie te gebruiken.
- h. foto-, film- of geluidsopnamen in het museumcomplex te maken, tenzij ze uitsluitend voor privédoeleinden gebruikt worden. Het is niet toegestaan om beeld- of geluidsmateriaal te gebruiken voor commerciële doeleinden zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de directie, waarin nadere voorwaarden zijn bepaald en locatie- of andere kosten in rekening kunnen worden gebracht.
- i. drones of radiografisch bestuurbare vliegtuigen boven of in de directe nabijheid van het Zuivelmuseumterrein te gebruiken. Dit is alleen mogelijk wanneer er een vergunning is afgegeven.

### Artikel 7.3

Voor scholen in het primair of voortgezet onderwijs geldt dat per groep van zes leerlingen minimaal één begeleider aanwezig moet zijn. Het Zuivelmuseum behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren aan groepen die niet voldoen aan deze norm.

### Artikel 7.4

Ouders, docenten en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarigen, individuen of groepen. In het bijzonder geldt dit voor de aanwezige speelattributen op het erf: ouders, docenten en andere begeleiders zijn verantwoordelijk voor het veilig gebruik van die speelattributen. De medewerkers van het Nederlands Zuivelmuseum zijn niet verantwoordelijk voor het houden van toezicht op begeleide minderjarigen, individuen of groepen. Minderjarigen hebben geen zelfstandige toegang tot het Zuivelmuseum.

### Artikel 7.5

Bij rondleidingen geldt een maximum van 20 personen per rondleiding.

## **GEVONDEN VOORWERPEN**

### Artikel 8.1

In het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven in het museumcafé.

### Artikel 8.2

Als de vermeende eigenaar van een gevonden voorwerp zich meldt, heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen of onder rembours te laten toesturen. In beide gevallen moet de eigenaar zich kunnen legitimeren. Bij twijfel over de status van de vermeende eigenaar kan het Zuivelmuseum om een eigendomsbewijs vragen.

### Artikel 8.3

Het Zuivelmuseum zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen. Als van gevonden voorwerpen de eigenaar of rechthebbende zich na drie maanden (waardevolle voorwerpen na één jaar) niet heeft gemeld, heeft het Zuivelmuseum het recht deze voorwerpen te vernietigen.

## **RESTITUTIE**

### Artikel 9.1

Het Zuivelmuseum is niet verplicht de kosten van een niet-gebruikt toegangsbewijs te vergoeden.

### Artikel 9.2

De volgende omstandigheden leiden nooit tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door het Zuivelmuseum aan de bezoeker:

- a. Als voorwerpen uit de collectie van het Zuivelmuseum niet zichtbaar zijn.
- b. Als het museumcomplex gedeeltelijk gesloten is, zoals een gedeeltelijke sluiting voor het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen en tijdelijke sluiting van gebouwen voor periodiek restauratieonderhoud of voor houtbehandelingen.
- c. Als de reguliere openingstijd aangepast is in verband met oefeningen van bedrijfshulpverlening of, in geval van een calamiteit, een door het Zuivelmuseum noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijke ontruiming van het museumcomplex.
- d. Bij schade, overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, zoals geluidsoverlast, ongepast gedrag (bijvoorbeeld molest) of diefstal.
- e. Bij overlast of ongemak veroorzaakt door evenementen en onderhoudswerkzaamheden, zoals verbouwing of (her)inrichting van ruimtes.
- f. Bij overlast of ongemak veroorzaakt door het niet goed functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.
- g. Bij ontzegging van de toegang tot het museumcomplex.
- h. Bij verlies van het toegangsbewijs.

## **AANSPRAKELIJKHEID VAN HET ZUIVELMUSEUM**

### Artikel 10.1

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

### Artikel 10.2

Het Zuivelmuseum is aansprakelijk voor door het Zuivelmuseum gemaakte fouten in prijsopgaven, mededelingen of andere informatie, die aan de bezoeker is verstrekt. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen het Zuivelmuseum aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens het Zuivelmuseum is verspreid.



### Artikel 10.3

Het Zuivelmuseum is niet aansprakelijk voor schade door prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie, die door derden aan de bezoeker zijn verstrekt.

### Artikel 10.4

Het Zuivelmuseum is uitsluitend aansprakelijk voor schade aan een bezoeker als die schade een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van het Zuivelmuseum of zijn vrijwilligers. Bovendien komt voor vergoeding uitsluitend de schade in aanmerking waartegen het Zuivelmuseum verzekerd is, of naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had moeten zijn.

Het Zuivelmuseum is niet aansprakelijk voor onder andere:

- a. schade door handelen van derden, zoals personen die door het Zuivelmuseum zijn ingeschakeld en huurders van (ruimten in) het gebouw, en door hen ingeschakelde personen.
- b. schade door het niet-opvolgen van instructies van medewerkers van het Zuivelmuseum en door het niet-naleven van de algemeen geldende fatsoensregels.
- c. schade veroorzaakt door andere bezoekers.
- d. het in ontvangst nemen van goederen, die op welke manier dan ook, door wie dan ook en waar dan ook zijn of worden gedeponneerd, bewaard en/of achtergelaten, zonder dat het Zuivelmuseum daarvoor enige vergoeding vraagt.

### Artikel 10.5

De aanspraak is in ieder geval beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:

- a. het door de verzekeraar van het Zuivelmuseum aan het Zuivelmuseum voor dat individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of
- b. de voor de schade door een derde aan het Zuivelmuseum uitgekeerde vergoeding voor dat individuele schadegeval.

### Artikel 10.6

In geval van schade door dood of lichamelijk letsel bedraagt de totale aansprakelijkheid van het Zuivelmuseum in geen geval meer dan de onder 10.5 beschreven schadevergoedingsregeling.

### Artikel 10.7

Het Zuivelmuseum is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gedeerde winst c.q. loon en gemiste besparingen.

## **AANSPRAKELIJKHEID VAN DE BEZOEKER EN GROEPEN**

### Artikel 11.1

De bezoeker van het museumcomplex is aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die hij/zij veroorzaakt, al dan niet ten gevolge van het niet-naleven van deze Bezoekersvoorwaarden. Hij/zij vrijwaart het Zuivelmuseum voor aanspraken van derden.

### Artikel 11.2

De (oorspronkelijke) rechthebbende van het toegangsbewijs is medeverantwoordelijk en mede aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de houder van dit toegangsbewijs.

### Artikel 11.3

Organisaties die in het museumcomplex bijeenkomsten, manifestaties en/of partijen (laten) organiseren, zijn te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gedrag van de door hun toedoen uitgenodigde gasten, ook al zijn deze gasten ook zelf verantwoordelijk en aansprakelijk.

### Artikel 11.4

Organisaties die het museumcomplex als groep bezoeken wijzen een verantwoordelijk contactpersoon aan met wie praktische afspraken worden gemaakt over tijden, aantallen, rondleiders, catering et cetera. Deze afspraken worden via mail vastgelegd met de contactpersoon. De contactpersoon is verantwoordelijk voor de betaling van de overeengekomen groeps prijs die aan het Zuivelmuseum is te betalen. Tot een week voor de bijeenkomst van een groep kunnen afspraken en daarmee samenhangende prijsstelling nog worden gewijzigd, daarna niet meer. Bij voorkeur vindt betaling van het afgesproken groepsarrangement vooraf plaats op rekening van het Zuivelmuseum, doch uiterlijk bij aanvang van het bezoek, contant of via pin door of namens de contactpersoon. Daarbij is betaling van het afgesproken groepsarrangement verplicht, er wordt geen korting gegeven mochten er zich onverhoopt minder deelnemers melden op de bezokedag dan vooraf afgesproken. Meer bezoekers worden extra berekend naar rato van het aantal bezoekers in het groepsarrangement.

Consumpties buiten het arrangement om, worden door de bezoekers van de groep individueel afgerekend.

## **OVERMACHT**

### Artikel 12.1

Het Zuivelmuseum is nooit aansprakelijk voor door de bezoeker geleden schade die is ontstaan door overmacht aan de zijde van het Zuivelmuseum. Onder overmacht wordt onder andere verstaan: elke van de wil van het Zuivelmuseum onafhankelijke voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid, die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk dan wel bezwaarlijk maakt.

### Artikel 12.2

Verder wordt onder overmacht verstaan: oproer, rellen, terrorisme, optreden van politie en/of brandweer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen op het museumcomplex, weersomstandigheden en om welke reden dan ook niet-functionerend openbaar vervoer.

### Artikel 12.3

Onder zodanige omstandigheden wordt onder andere verstaan: omstandigheden bij personen, diensten en/of instellingen waarvan het Zuivelmuseum gebruik wil maken bij het uitvoeren van de bezoekersovereenkomst, en alles wat voor bovengenoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van bovengenoemden.

## **KLACHTENREGELING**

### Artikel 13.1

Bezoekers kunnen klachten kenbaar maken via het e-mailadres [info@zuivelmuseum.nl](mailto:info@zuivelmuseum.nl).

### Artikel 13.2

Klachten die verband houden met de bezoekersovereenkomst moeten binnen zes weken na het bezoek schriftelijk bij het Zuivelmuseum zijn ingediend. In principe neemt het Zuivelmuseum geen klachten in behandeling die na deze termijn worden ingediend. Het Zuivelmuseum onderzoekt de klacht en behandelt deze in principe binnen 10 werkdagen na ontvangst. Is het onderzoek binnen deze termijn nog niet afgerond, dan wordt dit aan de klager meegedeeld, evenals het vermoedelijke moment waarop dat wel het geval zal zijn.

## **OVERIGE VOORWAARDEN EN TOEPASSELIJK RECHT**

### Artikel 14.1

Het toepassen van deze Bezoekersvoorwaarden staat los van het eventueel toepassen van andere contractuele voorwaarden en/of regelingen van het Zuivelmuseum.

### Artikel 14.2

Op deze Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het Zuivelmuseum is Nederlands recht van toepassing.

## **SLOTBEPALING**

Indien een of meer van de hiervoor genoemde artikelen niet rechtsgeldig zijn of zullen worden, blijven de overige bepalingen rechtsgeldig. In dat geval wordt de niet-geldige bepaling vervangen door een nieuwe bepaling, die met de oude niet-geldige zoveel mogelijk overeenkomt, qua inhoud, bereik en/of doelstelling.

De Algemene Bezoekersvoorwaarden van het Nederlands Zuivelmuseum zijn vastgesteld door het bestuur op 20-03-2024.

De Bezoekersvoorwaarden zijn onder meer gepubliceerd op [www.zuivelmuseum.nl](http://www.zuivelmuseum.nl).

*Stichting Nederlands Zuivelmuseum.*