

**Algemene Bezoekersvoorwaarden
Museum Kasteel Hoensbroek**



Jaargang 2025



1. ALGEMEEN

1.1 Deze bezoekersvoorwaarden, die hieronder worden uiteengezet, gelden voor alle bezoekers van en elk bezoek aan het Kasteel Hoensbroek en het museum.

1.2 Deze voorwaarden gelden ook voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen die door het museum in het kader van haar doelstelling worden ingeschakeld.

1.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts mogelijk als dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

1.4 Bezoekers dienen aanwijzingen en/of instructies m.b.t. deze voorwaarden van museummedewerkers op te volgen.

1.5 Als de bezoeker zich niet aan deze voorwaarden houdt of aanwijzingen van museumpersoneel hierover niet opvolgt, kan hem of haar de toegang tot het museum worden ontzegd, zonder dat het museum daarbij hoeft over te gaan tot schadevergoeding of restitutie.

1.6 Als de bezoeker herhaaldelijk bepalingen in de Algemene Bezoekersvoorwaarden of door de medewerkers gegeven aanwijzingen en instructies overtreedt, kan het museum hem/haar de toegang tot het museumgebouw voor bepaalde tijd ontzeggen.

2. DEFINITIES

2.1 Kasteel Hoensbroek: de gebouwen van het kasteel Hoensbroek, de bijgebouwen, openbare ruimten en waterpartijen, gevestigd aan de Klinkerstraat 118, 6433 PB Heerlen/Hoensbroek.

2.2 Museum: de voor het publiek opengestelde ruimten in de gebouwen van het museum en de daartoe behorende pleinen en openbare ruimte, daaronder inbegrepen de museumtuinen en waterpartijen.

2.3 Bezoeker: eenieder die, met of zonder een geldig toegangsbewijs, het museumgebouw en/of museumomgeving betreedt.

2.4 Entreeticket: een digitaal of uitgeprint ticket dat de bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot de expositieruimten in het museumgebouw.

2.5 Toegangsbewijs: een entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher, jaarpas), dat de toegang verschaft tot (nader aangeduide) ruimte(n) in het museumgebouw dan wel het museum.

3. ENTREETICKET/ TOEGANGSBEWIJS

3.1 Bij de aanschaf van uw ticket gaat u akkoord met hieronder beschreven bezoekersvoorwaarden. Deze voorwaarden gelden altijd en overal in het museum.

3.2 Een vooraf gekocht entreeticket wordt ongeldig door het verloop van de op het entreeticket vermelde datum dan wel tijdslot.

3.3. Het museum is niet verplicht de kosten van een niet gebruikt entreeticket te vergoeden.

3.4 De hiernavolgende omstandigheden leiden nooit tot enige verplichting tot restitutie van betaalde entreegelden of overige schadevergoeding aan bezoeker:

- a) Het niet zichtbaar zijn van objecten uit de vaste collectie van museum of objecten of delen van tentoonstellingen en collectiepresentaties die als gevolg van omstandigheden en/of werkzaamheden niet te zien zijn;
- b) Het gedeeltelijk gesloten zijn van het gebouw, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting door het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen of aanpassingen aan tentoonstellingen;



- c) Het naar de mening van de bezoeker niet corresponderen van teksten van de website, brochures of andere communicatiemiddelen met het daadwerkelijk getoonde;
- d) Een aanpassing van de reguliere openingstijd in verband met oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening of, in geval van een calamiteit, een door het museum noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijke ontruiming van het museumgebouw;
- e) Overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (daaronder begrepen molest), diefstal of het niet naleven van algemene of voor dit museum specifieke maatregelen in het belang van de collectie en de veiligheid als totaal;
- f) Schade veroorzaakt door andere bezoekers;
- g) Overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- h) Overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten, al dan niet als gevolg van algemene of voor dit museum geldende maatregelen;
- i) Ontzegging van de toegang tot het museumgebouw;
- j) Verlies van het toegangsbewijs/entreeticket;
- k) Klachten over de (toepassing van) maatregelen in en rondom het museum.

3.5 Bezoekers krijgen 24 uur nadat hun online ticket is gescand, op via het mailadres dat gebruikt is voor de aanschaf van het ticket of de tickets, eenmalig een bezoekersenquête toegestuurd

4. TOEGANG

4.1. Bezoekers mogen handtassen of koffertjes van een formaat kleiner dan of gelijk aan A4 meenemen in het museum. Handtassen en koffertjes groter dan A4 formaat dienen te worden opgeborgen in de aanwezige kluisjes. Als u een tas groter dan A4 formaat bij u heeft en de kluisjes vol zijn, mogen wij u de toegang tot het museum weigeren, ook al bent u in het bezit van een geldig toegangsbewijs.

4.2. Kasteel Hoensbroek wil dat iedereen zich welkom voelt. Toch is ons gebouw niet altijd even toegankelijk voor mensen die in een rolstoel of scootmobiel zitten, slecht ter been zijn of een aangepast toilet nodig hebben. Voor uitgebreide informatie, zie de website van Kasteel Hoensbroek. www.kasteelhoensbroek.nl

In de online ticketomgeving kunt u aangeven of u een begeleider wenst mee te nemen. Zoals u van ons gewend bent, mag hij of zij tegen gereduceerd tarief naar binnen.

U kunt gebruik maken van een leenrolstoel. Wij raden u aan deze altijd te reserveren via het cluster reserveringen op reserveringen@kasteelhoensbroek.nl

4.3. Mindervalide bezoekers mogen speciale, opvouwbare zitstoelen bedoeld voor mindervaliden meenemen in het museum. Ander zitmeubilair mag niet mee naar binnen in het museum.

4.4. Het museum dient gekleed en op schoeisel te worden betreden. Het museum is niet toegankelijk op skateboards, skeeblers, inline skates, rolschaatsen of ander schoeisel al dan niet voorzien van uitstekende voorwerpen of toebehoren met wielotjes.

4.5 Bezoekers mogen geen (huis-)dieren, met uitzondering van hulphonden, meenemen in het museum.

4.6 De volgende voorwerpen mogen niet het museum in

- Geweren, vuur- en schietwapens of ieder ander voorwerp waarmee een projectiel kan worden afgeschoten of letsel of zaakschade kan worden toegebracht, of dat daarvoor lijkt te kunnen worden gebruikt;
- Puntige en/of scherpe wapens en scherpe voorwerpen: voorwerpen met punten of snijranden waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht;
- Stompe voorwerpen waarmee letsel kan worden toegebracht;
- Ontploffbare en ontvlambare stoffen;
- Chemische en toxische stoffen.



4.7 Bezoeker kan de toegang op ieder moment worden ontzegd als:

- a) Het toegangsbewijs niet is verstrekt door het museum of een daartoe door het museum bevoegd verklaarde instantie.
- b) Medewerking aan de toegangscontrole van bezoeker en visitatie van de bagage uitblijft.
- c) Bezoeker met een van de onder punt 4.4 tot en met 4.6 genoemde voorwerpen of dieren het museum wil betreden of na binnenkomst alsnog met een van de genoemde voorwerpen of dieren wordt aangetroffen.
- d) De bezoeker niet identificeerbaar is en/of van wie het gezicht niet zichtbaar is.
- e) De bezoeker tijdens eerdere bezoeken aan het museum c.q. aan andere musea een voorwerp door schuld, grove schuld en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer op andere wijze de vrees voor beschadiging door bezoeker wordt gewettigd.
- f) Bezoeker onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
- g) Bezoeker de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
- h) Bezoeker zich niet aan de richtlijnen zoals opgesteld in deze bezoekersvoorwaarden of aanwijzingen daarover van ons personeel houdt.

5. HUISREGELS

5.1 Kinderen jonger dan 12 jaar mogen uitsluitend onder begeleiding van een volwassen persoon het museum in. Ouders of begeleiders/verzorgers zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag en de naleving van maatregelen van de door hen begeleide kinderen.

5.2 Voor alle kassa's in ons museum geldt dat de bezoeker zowel met contant geld als met pin kan betalen.

5.3 De bezoeker kan tijdens zijn bezoek gebruik maken van de museumwinkel. Hiervoor gelden speciale richtlijnen gebaseerd op het protocol 'Veilig en verantwoord winkelen'. U bent verplicht deze maatregelen op te volgen. Ons personeel kan u daarop aanspreken.

5.4 In de museumtuinen mag geen open vuur gemaakt of gebarbecued worden en er mogen geen zelf meegebrachte alcoholische dranken worden genuttigd. Honden zijn niet toegestaan in de tuinen, met uitzondering van artikel 4.5; hulphonden.

5.5 De bezoeker van het museum zal verder:

- a) Geen tentoongestelde objecten aanraken;
- b) Andere bezoekers niet hinderen, waaronder inbegrepen het langdurig het zicht op tentoongestelde objecten belemmeren of het veroorzaken van geluidsoverlast;
- c) Niet roken;
- d) Geen eten of drinken nuttigen, anders dan in het daarvoor bestemde horeca gedeelte en de daartoe behorende terrassen;
- e) Geen foto-, video- en filmopnamen maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en/of statieven of andersoortige toebehoren (waaronder inbegrepen selfiesticks);
- f) Niet tekenen of schilderen zonder voorafgaande toestemming verleend door de informatiebalie;
- g) Geen goederen aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen.

6. FOTO EN FILM IN HET MUSEUM

6.1 Er is cameratoezicht waaronder in het museum, de bij het gebouw behorende pleinen en openbare ruimte, de parkeerplaats en directe omgeving, behorende bij het Kasteel Hoensbroek.

6.2 Het is bezoekers toegestaan te filmen of fotograferen zonder lampen, flitsapparatuur, statieven en andere toebehoren (waaronder inbegrepen selfiesticks).

6.3. Het is bezoekers niet toegestaan om andere bezoekers - en in het bijzonder kinderen - zonder toestemming van die persoon gericht of bewust als hoofdonderwerp te fotograferen of filmen. Voor het fotograferen van kinderen geldt expliciete toestemming van de ouders dan wel meerderjarige begeleider die gerechtigd is namens de ouders op te treden. De algemene voorschriften van de AVG zijn op het gehele domein van Kasteel Hoensbroek van toepassing.



6.4 Gemaakte foto's, video- en/of filmopnamen van het gebouw en kunstwerken mogen niet voor commerciële doeleinden worden gebruikt.

6.5 Als een persoon of instantie foto's van het museum voor commerciële doeleinden wenst te gebruiken, dan kan hiervoor schriftelijke toestemming worden gevraagd via de directeur van het Kasteel Hoensbroek. Voor het gebruik kunnen kosten in rekening worden gebracht.

6.6 Het museum laat regelmatig foto-en film reportages maken in het gebouw. Dit materiaal kan worden gebruikt voor publiciteitsdoeleinden en in eigen middelen of door het museum mogelijk gemaakte mediaproducties verschijnen. Met het verblijf in het museumgebouw 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 aan de directeur van het Kasteel Hoensbroek kenbaar worden gemaakt. Het Kasteel Hoensbroek zal zich dan inspannen om publicatie van het materiaal te voorkomen; of dit materiaal niet opnieuw te publiceren.

In artikel 6.6 zijn de algemene voorschriften van de AVG van toepassing.

7. AANSPRAKELIJKHEID

7.1 Verblijf in het Kasteel Hoensbroek is altijd voor eigen rekening en risico.

7.2 Bezoeker is tijdens zijn verblijf aansprakelijk voor iedere beschadiging die hij/zij aanricht. Voor minderjarigen zijn de ouders dan wel de door de ouders gerechtigde begeleiders, aansprakelijk voor de handelingen van de onder hun toezicht staande minderjarige.

7.3 Kasteel Hoensbroek is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de bezoeker tijdens een bezoek lijdt, die een rechtstreeks gevolg is van grove schuld, nalatigheid of opzet van het Kasteel Hoensbroek. De aanspraak is in ieder geval beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:

- a) Het door de verzekeraar van Kasteel Hoensbroek aan het Kasteel Hoensbroek ter zake van dat individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of
- b) De ter zake van de schade door een derde aan het Kasteel Hoensbroek uitgekeerde vergoeding ter zake van dat individuele schadegeval.

7.4 In geval van schade met als de dood tot gevolg of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Kasteel Hoensbroek in geen geval meer bedragen dan de onder 7.3. beschreven schadevergoedingsregeling.

7.5 Aansprakelijkheid van het Kasteel Hoensbroek voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst c.q. loon, gemiste besparingen etc., is te allen tijde uitgesloten.

8. OVERMACHT

8.1. Als overmacht voor het Kasteel Hoensbroek, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Kasteel Hoensbroek niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Kasteel Hoensbroek zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

8.2. Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Kasteel Hoensbroek gebruik wenst te maken bij het uitvoeren van de bezoekovereenkomst, en ook alles wat voor voornoemde als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, en ook toerekenbare tekortkoming van voornoemde.

8.3 In geval van calamiteiten is het Kasteel Hoensbroek gerechtigd:

- a. de reguliere openingstijden aan te passen aan een door het Kasteel Hoensbroek noodzakelijk geachte, gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Kasteel Hoensbroek;
- b. de deuren te sluiten en aanwezige bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. Bezoeker kan dan worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan controle van tassen.



9. GEVONDEN VOORWERPEN

9.1 Bezoeker dient in het Kasteel Hoensbroek gevonden voorwerpen af te geven bij een medewerker dan wel aan de balie waar de kassa is gevestigd

9.2 Het Kasteel Hoensbroek zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen en, in het geval van waardevolle voorwerpen, overdragen aan de Gemeente Heerlen.

9.3 In geval de vermeende eigenaar 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 zich te kunnen legitimeren. Bij twijfel aan de zijde van het Kasteel Hoensbroek over de status van de vermeende eigenaar is het Kasteel Hoensbroek gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.

9.4 Het Kasteel Hoensbroek behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die na drie maanden niet zijn afgehaald, te vernietigen dan wel te verkopen en de daaruit ontvangen financiën te gebruiken voor de dekking van de kosten van opslag en verkoop.

10. KLACHTENREGELING

10.1 In geval van klachten kan de bezoeker deze kenbaar maken door een daartoe bestemd formulier in te vullen, dat verkrijgbaar is bij de informatiebalie, dan wel deze digitaal in te dienen via de website van het Kasteel Hoensbroek.

11. OVERIGE VOORWAARDEN EN TOEPASSELIJK RECHT

11.1 De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere contractuele voorwaarden en/of regelingen van het Kasteel Hoensbroek, zoals van tijd tot tijd gepubliceerd op de website van het kasteel.

11.2. Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen bezoeker en het Kasteel Hoensbroek is Nederlands recht van toepassing.

De Algemene Bezoekersvoorwaarden van het Kasteel Hoensbroek zijn vastgesteld door de directie en gedeponeed onder nummer 14128451 van de Kamer van Koophandel.

De Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn onder meer gepubliceerd op kasteelhoensbroek.nl van het Kasteel Hoensbroek te Heerlen/Hoensbroek.