

Algemene bezoekersvoorwaarden

Oktober 2023

Uitgangspunten

Het Van Gogh Museum wil graag zo veel mogelijk individuele bezoekers en (school)groepen in de gelegenheid stellen het Van Gogh Museum te bezoeken. Daarbij is het doel voor het van Gogh Museum om een bezoek aan het museum of een door het museum georganiseerde activiteit, faciliteit en/of tentoonstelling zo prettig en veilig mogelijk te laten verlopen. Het Van Gogh Museum streeft ernaar het bezoek voor iedere bezoeker een unieke en inspirerende ervaring te laten zijn. Het Van Gogh Museum doet daarbij al het redelijke om eventuele ongemakken en overlast tijdens het bezoek tot het minimum te beperken.

1. Algemene bepalingen: definities

- 1.1. Het Van Gogh Museum: de Stichting Van Gogh Museum voorheen Rijksmuseum Vincent van Gogh/Rijksmuseum H.W. Mesdag, gevestigd aan het Museumplein 6 te Amsterdam, die krachtens haar doelstelling het leven en werk van Vincent van Gogh en de kunst van zijn tijd toegankelijk maakt voor een zo groot en divers mogelijk publiek om hen te verrijken en te inspireren.
- 1.2. Het Van Gogh Museum: de voor het publiek opengestelde ruimten in het Van Gogh Museum-Gebouw aan het Museumplein 6 te Amsterdam, daaronder begrepen de wetenschappelijke bibliotheek en documentatie van het Van Gogh Museum op het adres Gabriel Metsustraat 8 te Amsterdam.
- 1.3. Bezoeker: eenieder die het Van Gogh Museum betreedt voor het bezichtigen van een tentoonstelling of het raadplegen van de bibliotheekcollecties, of op uitnodiging een receptie, congres, lezing of soortgelijke bijeenkomst bijwoont in het Van Gogh Museum.
- 1.4. Entreeticket: een ticket dat Bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot de (expositie)ruimten in het Van Gogh Museum.
- 1.5. 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 Van Gogh Museum. Onder Toegangsbewijs valt eveneens een elektronisch entreeticket (een entreeticket dat door de bezoeker wordt afgedrukt of getoond op de smartphone).
- 1.6. Goederen: alle goederen, daaronder begrepen gelden, geldwaarden en geldwaardige papieren.
- 1.7. Functionaris: alle natuurlijke personen die in en om het Van Gogh Museum in opdracht van het Van Gogh Museum werkzaam zijn.
- 1.8. Visitatie: het inkijken van tassen, koffers, jassen en andere bagage of objecten die Bezoekers bij zich dragen door Functionarissen.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor alle Bezoekers aan het Van Gogh Museum en tevens voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen waarvan het Van Gogh Museum in het kader van zijn doelstelling gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt.
- 2.2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, in het geval van exclusieve ontvangsten.
- 2.3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

3. Toegang Van Gogh Museum

- 3.1. Bezoeker is verplicht mee te werken aan visitatie. Indien de Bezoeker medewerking hieraan weigert kan de toegang tot het Van Gogh Museum worden ontzegd. In een dergelijk geval heeft Bezoeker geen recht op restitutie.
- 3.2. Bezoeker is uitsluitend gerechtigd het Van Gogh Museum te betreden op vertoon van een geldig Toegangsbewijs.

- 3.3. Bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het Toegangsbewijs en een voucher of enige kaart die recht geeft op korting op de toegangsprijs te tonen aan Functionarissen van het Van Gogh Museum. Indien Bezoeker niet aan een dergelijk verzoek kan of wil voldoen kan de Bezoeker de toegang tot het Van Gogh Museum worden ontzegd, waarbij Bezoeker geen recht heeft op restitutie.
- 3.4. Het Van Gogh Museum is gerechtigd om zijn prijzen te wijzigen.
- 3.5. Doorverkoop van toegangskarten is zonder voorafgaande toestemming van het Van Gogh Museum niet toegestaan. Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Van Gogh Museum ontzegd indien blijkt dat het Toegangsbewijs niet is verstrekt door het Van Gogh Museum of een daartoe door het Van Gogh Museum bevoegd verklaarde instantie.
- 3.6. Bezoeker verkrijgt geen restitutie van de toegangsprijs in geval van verlies of diefstal van het Toegangsbewijs/Entreeticket voordat de Bezoeker het Van Gogh Museum heeft betreden.
- 3.7. Een vooraf gekocht toegangsbewijs wordt ongeldig door het enkele verloop van de op het Entreeticket vermelde tijd en datum.
- 3.8. Indien een potentiële bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte Toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker. Een eenmaal verkregen Toegangsbewijs kan niet worden geruild. Er vindt geen restitutie van de toegangsprijs plaats, wanneer Bezoeker om welke reden dan ook geen gebruik kan of wil maken van zijn Toegangsbewijs.
- 3.9. Bezoeker kan de toegang tot het Van Gogh Museum ontzegd worden, indien deze klaarblijkelijk onder invloed verkeert van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen.
- 3.10. Het is reisorganisaties of touroperators niet toegestaan (groeps)boekingen voor Bezoekers te maken. Groepstickets aangeschaft via dergelijke reisorganisaties of touroperators zijn niet geldig in het Van Gogh Museum.
- 3.11. Het Van Gogh Museum is gerechtigd de reguliere openingstijden aan te passen aan incidentele oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbowet) of, in het geval van een werkelijke calamiteit, aan een noodzakelijk geachte, gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Van Gogh Museum. Een dergelijke aanpassing van de reguliere openingstijden geeft Bezoeker geen recht op restitutie van een eventueel betaalde toegangsprijs.

4. Verblijf in het Van Gogh Museum

- 4.1. Het verblijf van Bezoeker in het Van Gogh Museum is voor eigen rekening en risico.
- 4.2. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het Van Gogh Museum uitsluitend onder begeleiding bezoeken.
- 4.3. Bezoeker zal zich tijdens het verblijf in het Van Gogh Museum gedragen in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften, de openbare orde, en overige met betrekking tot museumbezoek geldende regels. Bezoeker is voorts verplicht de door, als zodanig herkenbare, Functionarissen gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen. Indien naar het oordeel van deze Functionaris een Bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze voorschriften, normen, aanwijzingen en instructies handelt, kan Bezoeker de verdere toegang tot het Van Gogh Museum worden ontzegd zonder dat het Van Gogh Museum tot vergoeding van enige schade zal zijn gehouden.
- 4.4. Koffers, (rug)tassen, reisbagage in welke vorm dan ook, bloemen/bloembollen, skates/skateboards/skeelers, ballonnen, stepjes, muziekinstrumenten, gereedschappen, lithium ion accu's, met een capaciteit groter dan 100Wh en andere objecten groter dan 45 x 25 x 25 centimeter worden niet toegelaten in het Van Gogh Museum.
- 4.5. Het meenemen van paraplu's, (rug-)tassen, kinderdraagzakken op de rug, hiking/trekking stokken of wandelstokken met punt en het dragen van andere grote objecten is niet toegestaan in de museumzalen. Deze objecten moeten worden geplaatst in een locker. Kinderdraagzakken die niet op de buik kunnen worden gedragen, kunnen bij uitzondering worden afgegeven bij de balie Informatie in het Atrium, alwaar een buggy geleend kan worden (zolang de voorraad strekt).
- 4.6. Het Van Gogh Museum aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor schade aan of verlies van goederen die door Bezoeker in bewaring zijn gegeven of zijn opgeborgen in een locker.

- 4.7. Bezoeker is aansprakelijk voor iedere schade die door de Bezoeker wordt veroorzaakt. Dit geldt ook indien Bezoeker deelneemt aan een workshop, rondleiding of andere activiteit, welke door het Van Gogh Museum wordt georganiseerd.
- 4.8. Het Van Gogh Museum is gerechtigd Bezoeker, die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan het Van Gogh Museum c.q. aan andere musea een voorwerp door schuld, grove schuld en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer er een gegronde vrees is voor beschadiging door Bezoeker, de toegang tot het Van Gogh Museum voor altijd of voor bepaalde tijd te ontzeggen. Het Van Gogh Museum kan deze Bezoeker in ieder geval bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 4. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.
- 4.9. In geval van calamiteiten, bijvoorbeeld de plotselinge verdwijning van een kunstvoorwerp, een terroristische aanslag of geweld van een andere orde, is het Van Gogh Museum gerechtigd de deuren te sluiten en aanwezige Bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. Bezoeker kan alsdan worden verzocht om medewerking te verlenen aan Visitatie door of namens Functionarissen. De Bezoeker die medewerking aan Visitatie weigert, zal worden overgedragen aan een bevoegde opsporingsambtenaar.

5. Gedragscode

- 5.1. Bezoeker zal in het Van Gogh Museum:
 - a. geen goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen;
 - b. andere Bezoekers niet hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door hen langdurig het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren of door het veroorzaken van geluidsoverlast (waaronder gebruik van mobiele telefoons en overige geluidsapparatuur);
 - c. geen (huis-)dieren meenemen, hulphonden zijn wel toegestaan;
 - d. niet roken in het Van Gogh Museum en binnen een straal van 50 meter rondom het Van Gogh Museum;
 - e. geen (zelf meegebrachte) etenswaren nuttigen, uitgezonderd in het café/restaurant en bij de horecaverkooppunten van het Van Gogh Museum. In geval van evenementen kunnen er afwijkende regels gelden, die bekend worden gemaakt door de Functionarissen;
 - f. geen tentoongestelde objecten aanraken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan; ouders dan wel docenten of begeleiders dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarige(n), individuen of groepen.
 - g. niet tekenen of schilderen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Van Gogh Museum. Bezoeker kan zich hiervoor wenden tot balie Informatie in het Atrium.
- 5.2. Ouders dan wel docenten of begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarigen, individuen of groepen.

6. Fotografie en filmen in het Van Gogh Museum

- 6.1. Het maken van foto's in het Van Gogh Museum is alleen toegestaan indien:
 - a. geen gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en/of statieven (waaronder selfiesticks);
 - b. de gebruikte apparatuur van 'handheld' formaat is;
 - c. andere Bezoekers niet gehinderd worden;
 - d. de kunst niet in gevaar wordt gebracht;
 - e. geen inbreuk wordt gemaakt op de privacy van andere Bezoekers of Functionarissen;
 - f. de gemaakte foto-opnamen uitsluitend voor persoonlijke, niet-commerciële doeleinden worden gebruikt, tenzij sprake is van de situatie zoals omschreven in artikel 6.2.
- 6.2. In het Van Gogh Museum gemaakte foto's mogen niet voor professionele doeleinden worden gebruikt anders dan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van het Van Gogh Museum, in welk geval de toepasselijke tarievenlijst gehanteerd zal worden.

- 6.3. Filmen in het Van Gogh Museum is niet toegestaan, tenzij dit door (professionele) partijen met uitdrukkelijke toestemming van het Van Gogh Museum gebeurt.

7. Restitutie

- 7.1. Het Van Gogh Museum is niet verplicht de kosten van een niet gebruikt Entreeticket te vergoeden. Bijbehorende transactiekosten en/of overige kosten komen eveneens niet voor vergoeding in aanmerking.
- 7.2. De volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door het Van Gogh Museum aan Bezoeker:
- a. het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van het Van Gogh Museum;
 - b. het gedeeltelijk gesloten zijn van het Van Gogh Museum, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
 - c. overlast of ongemak veroorzaakt door andere Bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (onder andere molest), diefstal;
 - d. schade veroorzaakt door andere Bezoekers;
 - e. overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
 - f. overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het Van Gogh Museum.

8. Aansprakelijkheid

- 7.1 Het Van Gogh Museum is uitsluitend aansprakelijk voor door Bezoekers geleden schade die rechtstreeks het gevolg is van grove schuld of opzet aan de zijde van het Van Gogh Museum. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot:
- a. maximaal het door de verzekeraar van het Van Gogh Museum aan het Van Gogh Museum ter zake van de schade uitgekeerde bedrag,
 - b. dan wel de ter zake van de schade door een derde aan het Van Gogh Museum uitgekeerde vergoeding ten behoeve van dit specifieke individuele schadegeval.
- 7.2 In geval van schade door overlijden of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Van Gogh Museum in geen geval meer bedragen dan de onder lid 1 van dit artikel beschreven schadevergoedingsregeling.
- 7.3 Aansprakelijkheid van het Van Gogh Museum voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst c.q. loon, gemiste besparingen etc., is te allen tijde uitgesloten.

9. Overmacht

- 9.1. Als overmacht voor het Van Gogh Museum, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Van Gogh Museum niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Van Gogh Museum zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van deze overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.
- 9.2. Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Van Gogh Museum gebruik wenst te maken bij het uitvoeren van deze overeenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden.

10. Gevonden voorwerpen

- 10.1. Door Bezoeker in het Van Gogh Museum gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven hetzij bij een Functionaris, dan wel bij de balie Informatie van het Van Gogh Museum.
- 10.2. Het Van Gogh Museum zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen.
- 10.3. 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 deugdelijk te kunnen legitimeren. Bij twijfel aan de zijde van het Van Gogh Museum over de status van de vermeende eigenaar is het Van Gogh Museum gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.
- 10.4. Gevonden voorwerpen worden op de website van iLost geplaatst (<https://ilost.co/nl/org/van-gogh-museum>). Het Van Gogh Museum behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die na één maand niet zijn afgehaald, te vernietigen.

11. Klachtenregeling

- 11.1. In geval van klachten kan Bezoeker deze kenbaar maken door een daartoe bestemd (digitaal) formulier in te vullen dat verkrijgbaar is bij de balie Informatie in het Van Gogh Museum of door een e-mail te sturen aan bezoekersservice@vangoghmuseum.nl.
- 11.2. De klacht van Bezoeker zal worden onderzocht en binnen 30 werkdagen worden beantwoord.

12. Overige voorwaarden en toepasselijk recht

- 12.1. De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere contractuele voorwaarden en/of regelingen van het Van Gogh Museum.
- 12.2. Voor de webshop en de museumshops gelden aanvullende voorwaarden.
- 12.3. Voor bepaalde (groepen) Bezoekers kunnen naast deze Algemene Bezoekersvoorwaarden ook andere (contractuele) voorwaarden van toepassing zijn.
- 12.4. Indien overheidsmaatregelen gelden kunnen er aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op het museumbezoek. Deze aanvullende voorwaarden zijn te vinden op de website van het Van Gogh Museum.
- 12.5. Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen Bezoeker en het Van Gogh Museum is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die uit de overeenkomst tussen Bezoeker en het Van Gogh Museum voortvloeien worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Stichting Van Gogh Museum, Amsterdam
Emilie Gordenker, Algemeen Directeur
Rob Groot, Zakelijk Directeur