



## BEZOEKVOORWAARDEN MUSEA ZUTPHEN

Bij de Musea Zutphen in het Hof van Heeckeren vind je twee musea onder één dak: het cultuurhistorische Stedelijk Museum Zutphen en Museum Henriette Polak, hét museum voor modern-klassieke schilder- en beeldhouwkunst van Nederland.

Lees onze huisregels hier: [www.museazutphen.nl/over-het-musea/huisregels-musea-zutphen/](http://www.museazutphen.nl/over-het-musea/huisregels-musea-zutphen/)

### ALGEMENE VOORWAARDEN (ONLINE) KAARTVERKOOP

#### Artikel 1: Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 1.1.: Alle door de Musea Zutphen gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn niet vrijblijvend. De Musea Zutphen aanvaarden aansprakelijkheid voor eventuele door de musea gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen de musea aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens de Musea Zutphen is verspreid. De Musea Zutphen zijn niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

Artikel 1.2: De bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs en enige kaart of voucher die recht geeft op korting op de toegangsprijs te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen, suppoosten daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt.

Artikel 1.3: De potentiële 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 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 toegangsprijs plaats. De betaalde toegangsprijs kan evenwel gerestitueerd worden indien omstandigheden buiten de invloed van de koper hiervan het museumbezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie.

Artikel 1.4: 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 de Musea Zutphen of een daartoe door de Musea Zutphen bevoegd verklaarde instantie.

#### Artikel 2: Klachten en reclamering

Artikel 2.1: De Musea Zutphen zullen al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door de Musea Zutphen 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 de Musea Zutphen georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert de Musea Zutphen het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen.

Artikel 2.2: Reclameren is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door de Musea Zutphen te vermijden, klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door de musea aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van de Musea Zutphen;
- b. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, 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 2.3: Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen de Musea Zutphen en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk de Musea Zutphen te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

Artikel 2.4: De Musea Zutphen 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 2.5: De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen.

### Artikel 3: Aansprakelijkheid van de musea

Artikel 3.1: Voor schade ontstaan als gevolg van door de Musea Zutphen en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie zijn de Musea Zutphen nimmer aansprakelijk, behoudens indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van de Musea Zutphen en/of zijn medewerkers.

Artikel 3.2: Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen rekening en risico. De musea zijn 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 de musea, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen de musea verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

Artikel 3.3: In geen enkel geval zijn de Musea Zutphen gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

- a. de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs en daadwerkelijk gemaakte reiskosten of, indien dat meer is;
- b. het door de verzekeraar van de Musea Zutphen aan de Musea Zutphen ter zake van de schade

uitbetaalde bedrag, dan wel;  
c. de ter zake van de schade van een andere derde verkregen vergoeding.

Artikel 3.4: Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker zijn de Musea Zutphen 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 de Musea Zutphen en/of zijn medewerkers.

Artikel 3.5: De Musea Zutphen is nimmer aansprakelijk voor welke (in)directe schade dan ook, ontstaan als (in)direct gevolg van enig gebrek, enige hoedanigheid of omstandigheid aan, in of op enig onroerend zaak waarvan de Musea Zutphen houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van de Musea Zutphen staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van de Musea Zutphen en/of zijn medewerkers.

Artikel 3.6: Indien de Musea Zutphen 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 de Musea Zutphen daarvoor enige vergoeding bedingt, dan zijn de Musea Zutphen nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij de Musea Zutphen opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van de Musea Zutphen.

Artikel 3.7: De totale aansprakelijkheid van de Musea Zutphen wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de bezoekovereenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de onder 3.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 3.8: In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van de Musea Zutphen geen geval meer bedragen dan de onder 3.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 3.9: Aansprakelijkheid van de Musea Zutphen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, -gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

Artikel 3.10: De in artikel 3.3 genoemde maximum bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de Musea Zutphen of een van zijn functionarissen.

#### Artikel 4: Overmacht

Artikel 4.1: Als overmacht voor de Musea Zutphen die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming de Musea Zutphen niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door de Musea Zutphen zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.

Artikel 4.2: Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan de Musea Zutphen gebruik maken 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.