ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN

Welkom bij Stedelijk Museum Kampen. We willen dat je bezoek prettig, toegankelijk en veilig verloopt en dat onze collectie goed beschermd blijft. In deze voorwaarden lees je wat je van ons mag verwachten en wat wij van jou vragen.

1. Wie zijn wij en wanneer gelden deze voorwaarden?

Stedelijk Museum Kampen is onderdeel van de gemeente Kampen. Met ‘het museum’, ‘wij’ of ‘ons’ bedoelen we Stedelijk Museum Kampen en medewerkers die namens het museum handelen. Met ‘museumlocatie’ bedoelen we alle binnen- en buitenruimten die wij beheren of gebruiken voor bezoek, tentoonstellingen en activiteiten. Met ‘jij’ of ‘bezoeker’ bedoelen we iedereen die zo’n locatie betreedt, een ticket koopt, reserveert of aan een activiteit deelneemt.

Deze voorwaarden gelden voor regulier museumbezoek, online en aan de balie gekochte tickets, reserveringen, rondleidingen, workshops en andere publieksactiviteiten. Voor onder meer aankopen in onze museumshop, zaalverhuur, bezoeken van groepen en scholen, horeca, donaties, bruiklenen, zakelijke opdrachten en bijzondere evenementen kunnen aparte voorwaarden of afspraken gelden. Deze algemene bezoekersvoorwaarden zijn daarop alleen van toepassing voor zover dat uitdrukkelijk is afgesproken. Heb je hierover vragen? Neem dan contact op met het museum. Dwingend recht blijft altijd gelden.

2. Tickets, reserveringen en prijzen

- Voor een bezoek of activiteit heb je een geldig ticket, toegangsbewijs, uitnodiging of geldige kortingskaart nodig. Op verzoek laat je dit bij binnenkomst zien.
- De vermelde prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders staat aangegeven. Een korting geldt alleen als je aan de voorwaarden voldoet en het gevraagde bewijs kunt tonen.
- Een ticket of reservering is alleen geldig voor de vermelde datum, het tijdslot, de locatie en/of de activiteit. Zonder onze toestemming mag een ticket niet commercieel worden doorverkocht.
- Wil je een tijdslot of reservering wijzigen? Dan kun je ons per e-mail verzoeken om deze om te boeken naar een ander beschikbaar moment. De omboeking is definitief zodra je daarvan een bevestiging van ons hebt ontvangen.
- De overeenkomst komt tot stand zodra wij je bestelling, reservering of omboeking bevestigen. Controleer de bevestiging en meld eventuele fouten zo snel mogelijk.
- Bij verlies, diefstal, misbruik of het niet kunnen tonen van een ticket hoeven wij geen vervangend ticket of vergoeding te geven, tenzij wij het ticket betrouwbaar in ons systeem kunnen terugvinden.

3. Annuleren, wijzigen en restitutie

Voor tickets of activiteiten met een vaste datum of periode geldt in beginsel geen wettelijk herroepingsrecht. Een ticket wordt daarom niet automatisch terugbetaald. Omboeken is mogelijk volgens de regeling in hoofdstuk 2 of volgens een ruimere annulerings- of wijzigingsregeling die bij het aanbod staat vermeld.

Maak je geen gebruik van een vooraf gekocht ticket, dan is dat voor je eigen rekening en risico. Dit geldt ook als het ticket alleen geldig is voor een bepaalde datum of een bepaald tijdslot.

Een verlopen en ongebruikt ticket kan niet worden omgeruild voor een nieuw ticket. In dat geval vindt ook geen restitutie plaats. Dit laat de mogelijkheid om vooraf per e-mail een omboeking aan te vragen, zoals beschreven in hoofdstuk 2, onverlet.

Annuleren wij een bezoek of activiteit, dan bieden we je waar mogelijk een vervangend moment of betalen we het door jou betaalde bedrag voor het geannuleerde onderdeel terug. Bij een gedeeltelijke sluiting beoordelen we of een passende oplossing of gedeeltelijke vergoeding redelijk is. Reis-, verblijf- en andere bijkomende kosten vergoeden we niet, tenzij de wet dat verplicht.

4. Tijdens je bezoek

- Volg aanwijzingen van onze medewerkers en de geldende huisregels, veiligheidsinstructies en toegangsbeperkingen.
- Raak kunstwerken, vitrines en installaties niet aan, tenzij duidelijk staat dat dit wel mag.
- Breng geen gevaarlijke, hinderlijke of verboden voorwerpen mee. Eten, drinken en roken zijn op de museumlocatie niet toegestaan.
- Hulphonden zijn welkom. Andere dieren zijn alleen toegestaan na onze voorafgaande toestemming.
- Kinderen en andere bezoekers die begeleiding nodig hebben, blijven onder verantwoordelijkheid van hun begeleider.
- Veroorzaak geen overlast, schade, onveilige situaties of verstoring van andere bezoekers, medewerkers, activiteiten of kunstwerken.

Bij een concrete veiligheidsreden mogen bevoegde medewerkers vragen een tas of voorwerp te openen voor controle. Je mag weigeren, maar wij kunnen je dan de toegang weigeren of vragen het museum te verlaten. Bij overtreding van deze voorwaarden, de huisregels of aanwijzingen mogen wij passende maatregelen nemen, waaronder toegang weigeren, het bezoek beëindigen, schade verhalen of de politie inschakelen. Er bestaat dan geen recht op restitutie, tenzij dat gelet op de omstandigheden onredelijk is.

5. Fotografie, film en ander gebruik

Fotograferen en filmen voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik is toegestaan, tenzij bij een kunstwerk, tentoonstelling of activiteit iets anders staat vermeld. Flitslicht, statieven, selfiesticks, lampen en professionele apparatuur zijn niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming. Houd rekening met de privacy van andere bezoekers en medewerkers. Voor publicatie, commerciële opnamen, persgebruik of reproductie van kunstwerken heb je vooraf toestemming nodig. Rechten van makers en andere rechthebbenden blijven van toepassing.

6. Garderobe en eigendommen

Gebruik de garderobe of lockers voor voorwerpen die niet mee naar binnen mogen. Laat geen waardevolle spullen achter. Het gebruik van garderobe en lockers is voor eigen risico. Een gevonden voorwerp behandelen we volgens de geldende gemeentelijke werkwijze en wettelijke regels.

7. Aansprakelijkheid en schade

Wij zorgen zo goed mogelijk voor een veilige en zorgvuldige museumomgeving. Wij zijn aansprakelijk als schade volgens de wet aan de gemeente Kampen of het museum kan worden toegerekend. Wij sluiten aansprakelijkheid niet uit voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid van ons of voor aansprakelijkheid die wettelijk niet mag worden uitgesloten.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door omstandigheden buiten onze redelijke invloed, voor handelen van derden waarover wij geen zeggenschap hebben, of voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen, behalve als wij daarvoor volgens de wet verantwoordelijk zijn. Meld schade of een incident zo snel mogelijk bij een medewerker en geef ons de informatie die nodig is om de situatie te beoordelen.

Veroorzaak jij schade aan het gebouw, de collectie, spullen of personen, dan kunnen wij de redelijke kosten en schade op jou verhalen voor zover de wet dit toestaat. Voor het formeel aansprakelijk stellen van de gemeente geldt de gemeentelijke procedure.

8. Overmacht en wijzigingen

Door bijvoorbeeld een calamiteit, storing, veiligheidsrisico, overheidsmaatregel, ziekte, staking of noodzaak tot behoud van de collectie kunnen we openingstijden, routes, zalen, programma’s of activiteiten wijzigen of tijdelijk sluiten. We informeren je zo snel als redelijkerwijs mogelijk en bieden, als dat passend is, een vervangend moment of restitutie van het betaalde onderdeel.

9. Persoonsgegevens en beeldopnamen

Bij ticketverkoop, reserveringen, contact en cameratoezicht verwerken we persoonsgegevens volgens de AVG en de privacyverklaring van de gemeente Kampen en, waar van toepassing, aanvullende museuminformatie. We gebruiken gegevens alleen voor gerechtvaardigde doelen, beveiligen ze passend en bewaren ze niet langer dan nodig of wettelijk verplicht. Deelname aan herkenbare promotionele opnamen gebeurt alleen met een passende grondslag en waar nodig met jouw toestemming. Neem bij privacyvragen contact op via de gemeentelijke privacykanalen.

10. Vragen en klachten

Heb je een vraag of klacht? Meld die bij voorkeur eerst bij een medewerker of via het algemene contactkanaal van Stedelijk Museum Kampen. Vermeld wat er is gebeurd, wanneer en welke oplossing je voor ogen hebt. We bevestigen je klacht en reageren binnen een redelijke termijn. Gaat het om een formele klacht over handelen van de gemeente, een verzoek over persoonsgegevens of een aansprakelijkstelling, dan geldt de daarvoor bestemde procedure van de gemeente Kampen.

11. Toepasselijk recht en wijzigingen

Op deze voorwaarden en de overeenkomst met jou is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels. Is een bepaling ongeldig of niet afdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. We mogen deze voorwaarden wijzigen. De versie die gold bij je aankoop of reservering blijft daarop van toepassing, tenzij een wijziging wettelijk noodzakelijk is of voor jou gunstiger uitpakt.

STEDELIJK MUSEUM KAMPEN

Stedelijk Museum Kampen

September 2026