

Algemene bezoekersvoorwaarden

November 2024

1. Algemene bepalingen: Definities

- 1.1 De Mesdag Collectie is gevestigd aan de Laan van Meerdervoort 7F te 's-Gravenhage en is onderdeel van de Stichting Van Gogh Museum.
- 1.2 De Mesdag Collectie: de voor het publiek opengestelde ruimten in De Mesdag Collectie aan de Laan van Meerdervoort 7F te 's-Gravenhage.
- 1.3 Bezoeker: eenieder die De Mesdag Collectie betreedt voor het bezichtigen van de collectie, een tentoonstelling, of (eventueel op uitnodiging) een receptie, congres, lezing of soortgelijke bijeenkomst bijwoont in De Mesdag Collectie.
- 1.4 Entreeticket: een ticket dat Bezoeker tijdens openingstijden de toegang verschaft tot de (expositie-) ruimten in De Mesdag Collectie.
- 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 De Mesdag Collectie. 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.
 - 1.1. Functionarissen van De Mesdag Collectie: alle natuurlijke personen die werkzaam zijn in en om De Mesdag Collectie in opdracht van De Mesdag Collectie.
 - 1.2. Visitatie: het inkijken van tassen, koffers, jassen en andere bagage of objecten die Bezoekers bij zich dragen door Functionarissen van het De Mesdag Collectie.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle bezoekers aan De Mesdag Collectie en tevens voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen waarvan De Mesdag Collectie in het kader van haar doelstelling gebruik maakt 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 De Mesdag Collectie

- 3.1 Bezoeker is verplicht mee te werken aan visitatie. Indien de Bezoeker medewerking hieraan weigert kan de toegang tot De Mesdag Collectie worden ontzegd. In een dergelijk geval heeft Bezoeker geen recht op restitutie.
- 3.2 Bezoeker is uitsluitend gerechtigd De Mesdag Collectie 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 De Mesdag Collectie. Indien Bezoeker niet aan een dergelijk verzoek kan of wil voldoen kan de Bezoeker de toegang tot De Mesdag Collectie worden ontzegd, waarbij Bezoeker geen recht heeft op restitutie.
- 3.4 De Mesdag Collectie is gerechtigd om haar prijzen te wijzigen.
- 3.5 Doorverkoop van toegangskaarten is zonder voorafgaande toestemming van De Mesdag Collectie niet toegestaan. Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot De Mesdag Collectie ontzegd indien blijkt dat het Toegangsbewijs niet is verstrekt door De Mesdag Collectie of een daartoe door De Mesdag Collectie bevoegd verklaarde instantie.
- 3.6 Bezoeker verkrijgt geen restitutie van de toegangsprijs in geval van verlies of diefstal van het Toegangsbewijs/Entreeticket voordat hij/zij De Mesdag Collectie heeft betreden.
- 3.7 Een vooraf gekocht Entreeticket wordt ongeldig door het enkele verloop van de op het Entreeticket vermelde 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 de bezoeker om welke reden dan ook geen gebruik kan of wil maken van zijn Toegangsbewijs.
- 3.9 Bezoeker kan de toegang tot De Mesdag Collectie 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 zonder overleg met De Mesdag Collectie (groeps-)boekingen voor Bezoekers te maken.
- 3.11 De Mesdag Collectie 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 De Mesdag Collectie. Een dergelijke aanpassing van de reguliere openingstijd geeft Bezoeker geen recht op restitutie van een eventueel betaalde toegangsprijs.

4. Verblijf in De Mesdag Collectie

- 4.1 Het verblijf van Bezoeker in de gebouwen van De Mesdag Collectie is voor eigen rekening en risico.
- 4.2 Kinderen jonger dan 12 jaar mogen De Mesdag Collectie uitsluitend onder begeleiding bezoeken.
- 4.3 Bezoeker zal zich tijdens het verblijf in De Mesdag Collectie gedragen in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften, de openbare orde, en overige met betrekking tot museumbezoek geldende regels. Bezoeker is voorts verplicht de door functionarissen van De Mesdag Collectie 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 hem of haar de verdere toegang tot De Mesdag Collectie worden ontzegd zonder dat De Mesdag Collectie 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 De Mesdag Collectie.
- 4.5 Het meenemen van paraplu's, (rug-)tassen, kinderdraagzakken op de rug, kinderwagens (m.u.v. buggies), hiking/trekking stokken of wandelstokken met punt en het dragen van andere grote objecten is niet toegestaan in de museumzalen. Deze moeten worden geplaatst in een locker of bij de garderobe. Objecten tot een omvang van formaat A4-tas en niet uitvouwbaar dient de Bezoeker af te geven bij de garderobe. Objecten van een grotere omvang kan De Mesdag Collectie weigeren te bewaren.
- 4.6 De Mesdag Collectie aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor schade aan of verlies van goederen die door Bezoeker in bewaring zijn gegeven.
- 4.7 Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die door de Bezoeker wordt aanricht. Ook indien Bezoeker deelneemt aan een workshop, rondleiding of andere activiteit, die door De Mesdag Collectie wordt georganiseerd.
- 4.8 De Mesdag Collectie is gerechtigd Bezoeker, die tijdens een of meer vorige bezoeken aan De Mesdag Collectie 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, de toegang tot De Mesdag Collectie voorgoed of voor bepaalde tijd te ontzeggen. De Mesdag Collectie kan in ieder geval deze Bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd dit 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 De Mesdag Collectie gerechtigd de deuren te sluiten en aanwezige Bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. Bezoeker kan alsdan worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan Visitatie van tassen en dergelijke door of namens Functionarissen van De Mesdag Collectie. Bezoeker kan eveneens worden verzocht toestemming te verlenen voor fouillering. De Bezoeker die medewerking aan Visitatie weigert zal worden overgedragen aan een bevoegde opsporingsambtenaar.

5. Gedragscode

- 5.1 Bezoeker zal in De Mesdag Collectie:
- geen goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen;
 - 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);
 - geen (huis-)dieren meenemen, uitgezonderd van de ruimten waar deze expliciet worden toegestaan of in geval van hulphonden;
 - niet roken in het museum en binnen een straal van 50 meter rondom het museum;
 - geen (zelf meegebrachte) etenswaren nuttigen, uitgezonderd in het café. In geval van evenementen kunnen er afwijkende regels gelden, die bekend worden gemaakt door de Functionarissen van De Mesdag Collectie;
 - 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;
 - niet tekenen of schilderen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van De Mesdag Collectie. Bezoeker kan zich hiervoor wenden tot de informatiebalie bij de entree.
- 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 museum

- 6.1. Het maken van foto's in het museum is alleen toegestaan indien:
- geen gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en/of statieven (waaronder selfiesticks);
 - de gebruikte apparatuur van handheld formaat is;
 - andere Bezoekers niet gehinderd worden;
 - de kunst niet in gevaar wordt gebracht;
 - geen inbreuk wordt gemaakt op de privacy van andere Bezoekers of Functionarissen van De Mesdag Collectie;
 - 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 De Mesdag Collectie gemaakte foto's mogen niet voor professionele doeleinden worden gebruikt anders dan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van De Mesdag Collectie, in welk geval de toepasselijke tarievenlijst gehanteerd zal worden.
- 6.3. Film in het museum is niet toegestaan, tenzij dit door (professionele) partijen met uitdrukkelijke toestemming van De Mesdag Collectie gebeurt.

7. Restitutie

- 7.1. De Mesdag Collectie 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 hierna volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door De Mesdag Collectie aan Bezoeker:
- het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van De Mesdag Collectie;
 - het gedeeltelijk gesloten zijn van De Mesdag Collectie, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
 - overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (onder andere molest), diefstal;
 - schade veroorzaakt door andere bezoekers;
 - overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
 - overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in De Mesdag Collectie.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1. De Mesdag Collectie is uitsluitend aansprakelijk voor schade van Bezoeker die rechtstreeks het gevolg is van grove schuld of opzet aan de zijde van De Mesdag Collectie. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot:
 - a. maximaal het door de verzekeraar van De Mesdag Collectie aan De Mesdag Collectie ter zake van de schade uitgekeerde bedrag,
 - b. dan wel de ter zake van de schade door een derde aan De Mesdag Collectie uitgekeerde vergoeding ten behoeve van dit specifieke individuele schadegeval.
- 8.2. In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van De Mesdag Collectie in geen geval meer bedragen dan de onder lid 1 van dit artikel beschreven schadevergoedingsregeling.
- 8.3. Aansprakelijkheid van De Mesdag Collectie 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 De Mesdag Collectie, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming De Mesdag Collectie niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door De Mesdag Collectie zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.
- 9.2. Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan De Mesdag Collectie gebruik wenst te maken bij het uitvoeren van de bezoekerovereenkomst, 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 De Mesdag Collectie Gebouw gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven hetzij bij een medewerker, dan wel bij de beveiliging of de informatiebalie van De Mesdag Collectie.
- 10.2. De Mesdag Collectie 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 De Mesdag Collectie over de status van de vermeende eigenaar is De Mesdag Collectie gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.
- 10.4. De Mesdag Collectie 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 de bezoeker deze kenbaar maken door een e-mail te sturen aan info@demesdagcollectie.nl.
- 11.2. De klacht van de Bezoeker zal worden onderzocht en binnen 30 dagen schriftelijk 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 De Mesdag Collectie.
- 12.2. Voor bepaalde (groepen) bezoekers kunnen naast deze Algemene Bezoekersvoorwaarden ook andere (contractuele) voorwaarden van toepassing zijn.
- 12.3. Indien Overheidsmaatregelen gelden kunnen er aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op het museumbezoek. Deze aanvullende voorwaarden zijn te vinden op de website van De Mesdag Collectie.

12.4. Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen Bezoeker en De Mesdag Collectie is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die uit de overeenkomst tussen de Bezoeker en De Mesdag Collectie voortvloeien worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage.

De Mesdag Collectie, onderdeel van de Stichting Van Gogh Museum (voorheen Rijksmuseum Vincent van Gogh/Rijksmuseum H.W. Mesdag),

Emilie Gordenker, Algemeen Directeur
Rob Groot, Zakelijk Directeur