

anne frank stichting

Bezoekvoorwaarden Anne Frank Huis

Inleiding

Het Anne Frank Huis zal binnen de grenzen van het redelijke al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door het Anne Frank Huis georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten op een prettige manier te laten verlopen. Het Anne Frank Huis zal zich zoveel mogelijk inspannen eventuele overlast of ongemak voor de bezoeker tot een minimum te beperken, alsmede de veiligheid van de bezoeker te waarborgen.

Algemene bepalingen: definities

Artikel 1.1

Onder het 'museum' en 'het Anne Frank Huis' wordt verstaan de organisatie die het museumcomplex beheert en exploiteert. Onder 'personeel' wordt verstaan al het personeel van of ingehuurd door het Anne Frank Huis, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, publieksmedewerkers en overige museumfunctionarissen.

Artikel 1.2

Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts-of beheersbevoegdheid van de directie van het Anne Frank Huis valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, tentoonstellingszalen, ontvangstruimtes, vergaderkamers, museumcafé, tuin, overige buitenruimte en depot.

Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan een ieder die een bezoek brengt aan het Anne Frank Huis.

Artikel 1.4

Deze algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op ieder bezoek aan het Anne Frank Huis. Afwijkende bepalingen kunnen gelden tijdens andere bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en dergelijke.

Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 2.1

Het Anne Frank Huis is gerechtigd om haar prijzen te wijzigen.

Artikel 2.2

De 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 het personeel.

Artikel 2.3

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.

Artikel 2.4

Doorverkoop van toegangskarten is zonder voorafgaande toestemming van het Anne Frank Huis verboden. De potentiële bezoeker kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet rechtstreeks is verkregen van het Anne Frank Huis of een daartoe door het Anne Frank Huis bevoegd verklaarde instantie.



Artikel 2.5

Het Anne Frank Huis wil graag zo veel mogelijk individuele bezoekers en (school)groepen in de gelegenheid stellen het Anne Frank Huis te bezoeken, tegen een door ons vastgestelde toegangsprijs. Wij zijn daarom terughoudend in de verkoop van toegangskarten aan reisorganisaties of touroperators. Dergelijke organisaties kunnen maximaal twee groepsboekingen per week maken, tenzij anders met ons overeengekomen. Uitzonderingen worden slechts gemaakt voor educatieve instellingen en enkele langlopende partnerships.

Artikel 2.6

Het Anne Frank Huis restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het museumcomplex voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 15 Arbeidsomstandighedenwet 1998), alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd. Restitutie vindt uitsluitend plaats indien de bezoeker niet in staat is het museum alsnog, dezelfde of de eerstvolgende dag te bezoeken, met gebruikmaking van hetzelfde toegangsbewijs.

Verblijf in het museumcomplex

Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de wettelijke normen, in het bijzonder met betrekking tot de openbare orde, de goede zeden en de met betrekking tot de aard van de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen. De bezoeker is tevens verplicht de door het personeel van het Anne Frank Huis gegeven aanwijzingen en instructies op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van het Anne Frank Huis, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten. Een bezoeker die toegangskarten voor het Anne Frank Huis koopt voor anderen, verplicht zich om de verplichtingen voor een bezoeker uit deze Bezoekvoorwaarden tevens op te leggen aan anderen.

Artikel 3.2

Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide groepsleden. Ouders, leraren en begeleiders van groepen zien er strikt op toe dat tentoongestelde objecten en materialen niet worden aangeraakt.

Artikel 3.3

Het is de bezoeker verboden in het museumcomplex:

- a. aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- b. andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- c. rondleidingen in het museum te geven anders dan daartoe bevoegd personeel of na expliciete toestemming van de directie van het Anne Frank Huis;
- d. andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons, walkmans of andere bronnen van geluidsoverlast;
- e. (huis) dieren, waaronder geleidehonden, mee te nemen;
- f. te roken in het museumcomplex;



- g. etenswaren en consumpties mee te nemen in het museumcomplex of consumpties verkregen in het museumcafé te nuttigen buiten de daartoe geëigende ruimte;
- h. naar het oordeel van het personeel van het Anne Frank Huis gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplu's, rugzakken of grote tassen;
- i. in alle besloten ruimtes, uitgezonderd de centrale hal en de binnenstraat, gebruik te maken van kinderwagens, buggy's en rolstoelen.

Artikel 3.4

Het Anne Frank Huis is beperkt toegankelijk voor minder validen. Minder validen dienen hun bezoek vooraf aan te kondigen, zodat het Anne Frank Huis kan beoordelen of een aangepaste rondleiding mogelijk is. Het Anne Frank Huis behoudt zich echter het recht voor om rolstoelen te weigeren.

Artikel 3.5

Het veiligheidsbeleid van het Anne Frank Huis kan er toe leiden dat het personeel (bepaalde) bezoekers (tijdelijk) verbiedt om een bepaalde ruimte te betreden.

Artikel 3.6

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijs vereist, kan het personeel de bezoeker verzoeken tot inzage in de door de bezoeker meegevoerde (hand) bagage. Indien de bezoeker geen toestemming geeft, is het personeel gerechtigd de betreffende bezoeker onmiddellijk uit het Anne Frank Huis te (doen) verwijderen.

Artikel 3.7

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Anne Frank Huis is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken. Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het Anne Frank Huis foto-, video- en filmopnamen openbaar te maken dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, en met inbegrip van elektronische media.

Artikel 3.8

Het Anne Frank Huis kan aan de bezoeker die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een Nederlands museumcomplex een voorwerp opzettelijk heeft beschadigd, of op andere wijze de vrees voor beschadiging wettigt, de toegang tot het museumcomplex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen; het museum kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen zoals genoemd in artikel 3.6 van deze Bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

Artikel 3.9

Indien naar het oordeel van de Bedrijfsleider van het Anne Frank Huis, die als zodanig herkenbaar moet zijn, de bezoeker op irreguliere wijze in strijd met de geboden of voorwaarden zoals genoemd in de artikelen 3.2, 3.3, 3.5, 3.6, 3.7 en 3.8 handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het museumcomplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten heeft.

Artikel 3.10

Er is cameratoezicht in het Anne Frank Huis. Camerabeelden worden gedurende zeven dagen bewaard, in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Indien de Anne Frank Stichting daartoe aanleiding ziet, worden camerabeelden aan de politie ter beschikking gesteld.



Artikel 3.11

De Anne Frank Stichting kan door derden foto- en filmreportages laten maken in het Anne Frank Huis. Dit materiaal kan gebruikt worden voor publiciteitsdoeleinden op de website, op folders en dergelijke. Met het betreden van het Anne Frank Huis verklaart de bezoeker akkoord te gaan met de openbaarmaking van dit materiaal. Indien de bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan de bezoeker dit kenbaar maken bij de Anne Frank Stichting. De Anne Frank Stichting zal zich in dat geval inspannen om verdere openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.

Klachten

Artikel 4.1

Het Anne Frank Huis zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door het Anne Frank Huis 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 het Anne Frank Huis georganiseerde tentoonstellingen. Voorts informeert het Anne Frank Huis het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontlenen.

Artikel 4.2

Het Anne Frank Huis zal zich inspannen om het bezoek zo aangenaam mogelijk te maken. Het Anne Frank Huis kan hieromtrent echter geen garanties geven. In het bijzonder kan zij niet garanderen dat:

- a. de voorwerpen uit de vaste collectie van het Anne Frank Huis te allen tijde zichtbaar zijn;
- b. het museumcomplex te allen tijde in zijn geheel voor bezoek toegankelijk is;
- c. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers zoals bijvoorbeeld geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest;
- d. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, zoals bijvoorbeeld een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- e. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex. Klachten met betrekking tot de hier genoemde omstandigheden, worden dan ook niet in behandeling genomen.

Artikel 4.3

Klachten over de uitvoering van en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen het Anne Frank Huis en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk het Anne Frank Huis te bereiken. Klachten die na deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Artikel 4.4

Een bezoeker die een klacht indient ontvangt binnen drie dagen een ontvangstbevestiging. De klacht zal worden onderzocht en binnen twee weken worden afgehandeld.

Artikel 4.5

De bezoeker kan klachten en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat is aangehecht bij deze Bezoekvoorwaarden of door een e-mail te sturen naar communicatie@annefrank.nl.



Artikel 4.6

Het is uitsluitend aan de directie om te beoordelen of klachten, welke zijn ingediend door middel van het klachtenformulier, kunnen leiden tot een teruggave van de prijs van het toegangskaartje.

Aansprakelijkheid in het museum

Artikel 5.1

Het Anne Frank Huis aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor zover dit uit dit artikel blijkt. De totale aansprakelijkheid van het Anne Frank Huis is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van het toegangskaartje, of, indien dit bedrag hoger is, het bedrag dat het Anne Frank Huis ter zake uitgekeerd krijgt van haar verzekering.

Artikel 5.2

De totale aansprakelijkheid van het Anne Frank Huis voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen van € 1.000.000,- (1 miljoen Euro per gebeurtenis), waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

Artikel 5.3

Aansprakelijkheid van het Anne Frank Huis voor indirecte schade, daaronder begrepen gederfde winst of loon en gevolgschade, is uitgesloten. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op het Anne Frank Huis geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

Overmacht

Artikel 6.1

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

Artikel 6.2

Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan onvoorziene omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Anne Frank Huis gebruik maakt bij het uitvoeren van de bezoekenovereenkomst, alsmede alles wat voor voornoemden als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van voornoemden.

Gevonden voorwerpen

Artikel 7.1

Door de bezoeker in het museumcomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de Informatiebalie.

Artikel 7.2

Het Anne Frank Huis zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe regelmatig contact met de plaatselijke politie.

Artikel 7.3

Ingeval de eigenaar of rechthebbende 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 of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.



Overige voorwaarden

Artikel 8.1

In geval van strijd tussen enige bepaling uit de onderhavige Bezoekvoorwaarden en enige andere contractuele bepaling, zullen de onderhavige Bezoekvoorwaarden prevaleren. Indien enige bepaling van de Bezoekvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Bezoekvoorwaarden volledig van kracht blijven en zal het Anne Frank Huis nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen formuleren, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Toepasselijk recht

Artikel 9.1

Op deze Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en het Anne Frank Huis is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 9.2

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en het Anne Frank Huis voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in Amsterdam.

Deze Bezoekvoorwaarden van het Anne Frank Huis zijn gedeponereerd op 28 april 2017 onder 33129466 bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam. De Directie van het Anne Frank Huis

Bijlage: klachtenformulier



Dit formulier is ingevuld door:

De heer/mevrouw

.....

.....

Adres

.....

.....

Postcode en plaats

.....

.....

Land

.....

.....

Telefoonnummer:

.....

.....

E-mailadres:

.....

.....

