



## Algemene voorwaarden online kaartverkoop

### Artikel 1: Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 1.1.: Alle door Het HEM gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn niet vrijblijvend.

Het HEM aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen het museum aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens Het HEM is verspreid. Het HEM is 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. Er vindt geen 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 complex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van Het HEM of een daartoe door HET HEM bevoegd verklaarde instantie.

### Artikel 2: Klachten en reclamering

Artikel 2.1: Het HEM zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door Het HEM 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 HEM georganiseerde tentoonstellingen en andere activiteiten. Voorts informeert Het HEM het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhouds-werkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontfen.

Artikel 2.2: Reclameren is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door Het HEM te vermijden, klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Het HEM;
- 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 Het HEM en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk Het HEM te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen.

Artikel 2.4: Het HEM 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 het museum**

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

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

Artikel 3.3: In geen enkel geval is Het HEM 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 Het HEM aan Het HEM 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 is Het HEM 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 Het HEM en/of zijn medewerkers.

Artikel 3.5: Het HEM 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 Het HEM houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van Het HEM staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Het HEM en/of zijn medewerkers.

Artikel 3.6: Indien Het HEM goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponeerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat Het HEM daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Het HEM nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij Het HEM opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van Het HEM.

Artikel 3.7: De totale aansprakelijkheid van Het HEM 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 Het HEM in geen geval meer bedragen dan de onder 3.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 3.9: Aansprakelijkheid van Het HEM 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 Het HEM of een van zijn functionarissen.

### **Artikel 4: Overmacht**

Artikel 4.1: Als overmacht voor Het HEM, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming Het HEM niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorziebare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door Het HEM 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 Het HEM gebruik maakt 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.