

ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN RIJKSMUSEUM TE AMSTERDAM

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder bezoek aan het Rijksmuseum te Amsterdam.

- **Afdeling 1 (Algemeen deel)** is van toepassing op iedere bezoeker die individueel of in groepsverband het Rijksmuseum bezoekt.
- **Afdeling 2 (Educatieve activiteiten)** is van toepassing op bezoekers die een Educatieve Activiteit van het Rijksmuseum boeken, zoals een cursus, rondleiding of lezing.
- **Afdeling 3 (Groepsbezoek algemeen)** is van toepassing op bezoekers die (al dan niet met hun bedrijf of instelling) in groepsverband het Rijksmuseum willen bezoeken.
- **Afdeling 4 (Groepsbezoek door scholen)** is van toepassing op onderwijsinstellingen die met een groep leerlingen het Rijksmuseum willen bezoeken.

Afdeling 1 – Algemeen deel

Artikel 1. Definities

- 1.1. **Activiteitenticket:** een (uitgeprint) ticket dat recht geeft op deelname aan een Educatieve Activiteit van het Rijksmuseum.
- 1.2. **Bezoeker:** een ieder die, met of zonder een geldig Toegangsbewijs, het Rijksmuseumgebouw betreedt.
- 1.3. **Entreeticket:** een (uitgeprint) ticket dat de Bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot de expositieruimten in het Rijksmuseumgebouw.
- 1.4. **Educatieve Activiteit:** een op de website van het Rijksmuseum aangekondigde activiteit (zoals een rondleiding, cursus, workshop of lezing) die door het Rijksmuseum worden aangeboden aan het algemene publiek. Een Educatieve Activiteit vindt plaats op een specifieke datum (of meerdere data), tijd en locatie en heeft een in de evenementenkalender omschreven inhoud. Per Educatieve Activiteit kunnen specifieke deelnamevoorwaarden (zoals een minimumleeftijd) van toepassing zijn. Deze staan vermeld op de website van het Rijksmuseum of in de desbetreffende brochure.
- 1.5. **Groep:** een groep van 15 of meer Bezoekers die als groep het Rijksmuseumgebouw bezoeken (“Groepsbezoek”).
- 1.6. **Organisator:** een bedrijf of instelling die, als onderdeel van haar dienstverlening aan derden, bedrijfsmatig groepsbezoeken aan het Rijksmuseum organiseert, als bedoeld in afdeling 3.

- 1.7. **Rijksmuseum:** de Stichting Het Rijksmuseum te Amsterdam, die krachtens haar doelstelling voorwerpen van kunst en geschiedenis presenteert aan een nationaal en internationaal publiek. Alle overeenkomsten worden aangegaan tussen de Bezoeker en de Stichting Het Rijksmuseum, gevestigd aan de Hobbemastraat 20, 1071 ZC Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de KvK Amsterdam onder nummer: 41215141, BTW-identificatienummer: NL 8038 13 636 B01.
- 1.8. **Rijksmuseumgebouw:** de voor het publiek opengestelde ruimten in en rondom de gebouwen van het Rijksmuseum, daaronder begrepen de museumtuinen.
- 1.9. **Toegangsbewijs:** een Entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher of jaarpas), dat de toegang verschaft tot een of meer ruimten in het Rijksmuseumgebouw.
- 1.10. **Verboden Voorwerpen:** voorwerpen als bedoeld in artikel 3.9.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Bezoekers van het Rijksmuseumgebouw.
- 2.2. Deze voorwaarden zijn daarnaast van toepassing op alle natuurlijke personen die door het Rijksmuseum in het kader van haar doelstelling worden ingeschakeld, ook als die personen in dienst zijn van een opdrachtnemer of leverancier die in het Rijksmuseumgebouw diensten of goederen levert, dan wel een andere rechtspersoon. Die rechtspersoon staat in voor de nakoming van deze voorwaarden door iedere door de rechtspersoon ingeschakelde werknemer of opdrachtnemer.
- 2.3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 3. Toegang tot het Rijksmuseumgebouw

- 3.1 De Bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldig Toegangsbewijs eenmalig gerechtigd de expositieruimten van het Rijksmuseumgebouw te betreden.
- 3.2 De Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Rijksmuseumgebouw ontzegd, indien het Rijksmuseum vaststelt dat
 - a) het Entreeticket/Toegangsbewijs niet is verstrekt door het Rijksmuseum of een daartoe door het Rijksmuseum bevoegd verklaarde instantie of rechtspersoon;
 - b) de Bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
 - c) de Bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de kennelijke intentie heeft om

- de orde te verstoren; of
- d) de Bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het Rijksmuseumgebouw wenst te betreden.
- 3.3 Entreetickets kunnen vooraf online gekocht worden. Een vooraf gekocht Entreeticket wordt ongeldig door het enkele verloop van het op het Entreeticket vermelde tijdstip of tijdvak.
- 3.4 Het op enigerlei wijze aan derden doorverkopen, ter verkoop aanbieden of in het kader van commerciële doeleinden aanbieden of verstrekken van Entreetickets, is zonder voorafgaande toestemming van het Rijksmuseum niet toegestaan. Het Rijksmuseum heeft het recht om alle naar zijn oordeel passende maatregelen te nemen om dit te voorkomen.
- 3.5 Bij overtreding van het in artikel 3.4 omschreven verbod behoudt het Rijksmuseum zich het recht voor om Entreetickets ongeldig te maken, zonder recht op restitutie van het bedrag dat voor de Entreetickets aan het Rijksmuseum of de daartoe door het Rijksmuseum aangewezen wederverkoper is voldaan. De houder van een ongeldig gemaakt Entreeticket heeft geen recht op restitutie of compensatie anderszins.
- 3.6 Het Rijksmuseum heeft het recht om een maximum te stellen aan het aantal te bestellen Entreetickets en om het aantal bestelde Entreetickets dat het maximum overschrijdt, te annuleren.
- 3.7 Het Rijksmuseum 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 calamiteit, aan een door het Rijksmuseum noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Rijksmuseumgebouw.
- 3.8 Het Rijksmuseumgebouw behoudt zich het recht voor iedere Bezoeker en diens bagage te onderwerpen aan een toegangscontrole. In dit verband kan de Bezoeker worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door of namens de medewerkers van het Rijksmuseum. Een Bezoeker die medewerking aan visitatie weigert, kan de toegang tot het Rijksmuseumgebouw worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie van het Entreeticket.
- 3.9 De volgende voorwerpen (hierna “Verboden Voorwerpen”) mogen niet in het Rijksmuseumgebouw worden meegenomen:
- a) geweren, vuur- en schietwapens: ieder voorwerp waarmee een projectiel kan worden afgeschoten of letsel of zaakschade kan worden toegebracht, of dat daarvoor lijkt te kunnen worden gebruikt;
 - b) puntige en/of scherpe wapens en scherpe voorwerpen: voorwerpen met punten of snijranden waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht;
 - c) stompe voorwerpen waarmee letsel kan worden toegebracht;
 - d) ontplofbare en ontvlambare stoffen;

- e) chemische en toxische stoffen;
- f) flessen of flesjes met vloeistof.

- 3.10 Wanneer het Rijksmuseum Verboden Voorwerpen bij de toegangscontrole aantreft, neemt het Rijksmuseum die voorwerpen in beslag. Indien de Bezoeker de voor inbeslagname vatbare voorwerpen niet wenst af te geven, wordt hem of haar de toegang tot het Rijksmuseumgebouw ontzegd en heeft die Bezoeker geen recht op restitutie van het Entreeticket.
- 3.11 Voorwerpen die bij de toegangscontrole worden aangetroffen en onder een wettelijk verbod vallen, zullen aan de politie worden overgedragen. Een Bezoeker die deze voorwerpen bij zich heeft, kan worden aangehouden en aan de politie worden overgedragen.
- 3.12 Om redenen van beveiliging dient de Bezoeker identificeerbaar te zijn. Een Bezoeker van wie het gezicht niet zichtbaar is en die bij de toegangscontrole zijn of haar gezicht weigert te tonen, wordt de toegang tot het Rijksmuseumgebouw ontzegd.
- 3.13 Het gebruik van skates en skateboards is niet toegestaan. Het gebruik van voertuigen in welke vorm dan ook is eveneens niet toegestaan, tenzij noodzakelijk ter ondersteuning van de Bezoeker met een beperking.

Artikel 4. Verblijf in het Rijksmuseumgebouw

- 4.1. Het verblijf van de Bezoeker in het Rijksmuseumgebouw is voor eigen risico.
- 4.2. De Bezoeker is verplicht zich te houden aan de aanwijzingen en instructies die worden gegeven door, als zodanig herkenbare, medewerkers van het Rijksmuseum. Indien naar het oordeel van de medewerkers van het Rijksmuseum de Bezoeker op enigerlei wijze in strijd handelt met deze Bezoekersvoorwaarden of in strijd handelt met gegeven aanwijzingen en instructies, kan hem of haar de verdere toegang tot het Rijksmuseumgebouw worden ontzegd. In dat geval is het Rijksmuseum niet gehouden tot vergoeding van enige schade of tot restitutie van het Entreeticket. Het Rijksmuseum kan daarnaast besluiten om hem of haar de toegang tot het Rijksmuseumgebouw voor bepaalde tijd of permanent te ontzeggen, indien overtreding van de bepalingen in de Algemene Bezoekersvoorwaarden of door de medewerkers gegeven aanwijzingen en instructies van zodanige aard is dat tijdelijke of permanente ontzegging van de toegang naar het oordeel van het Rijksmuseum gerechtvaardigd is. Een dergelijk besluit tot ontzegging van de toegang wordt de Bezoeker zo mogelijk schriftelijk bekendgemaakt.
- 4.3. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het museum uitsluitend onder begeleiding van een volwassene bezoeken.
- 4.4. Bezoekers mogen handtassen en koffertjes van een formaat kleiner dan of gelijk

aan A4 meenemen in het Rijksmuseumgebouw. In de garderobe en kluisjes kunnen grotere handtassen, paraplu's, daypacks en schoolrugtassen worden afgegeven. Reisbagage en overige voorwerpen worden niet toegelaten in het Rijksmuseumgebouw en bij de entree tegengehouden. Het Rijksmuseum behoudt zich het recht voor om bewaarneming van bepaalde voorwerpen te weigeren. Alle wagens (kinderwagens, buggy's en rolstoelen) kunnen aan visitatie worden onderworpen.

- 4.5. De Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die hij of zij toebrengt aan het Rijksmuseumgebouw en de daar aanwezige collectie.
- 4.6. Er is cameratoezicht in het Rijksmuseumgebouw. Camerabeelden worden gedurende een redelijke periode bewaard, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Indien het Rijksmuseum daartoe aanleiding ziet, worden camerabeelden aan de politie ter beschikking gesteld.
- 4.7. Naast de redenen genoemd in artikel 3 en artikel 4.2 is het Rijksmuseum gerechtigd de Bezoeker de toegang tot het Rijksmuseumgebouw voor bepaalde tijd of permanent te ontzeggen:
 - in het geval die Bezoeker tijdens een of meer vorige bezoeken aan het Rijksmuseumgebouw of aan andere musea een of meer voorwerpen door schuld, grove schuld en/of opzet heeft beschadigd;
 - in het geval het Rijksmuseum om andere redenen gegronde vrees heeft dat die Bezoeker zich schuldig zal maken aan beschadiging van een of meer voorwerpen. Het Rijksmuseum kan de betreffende Bezoeker in ieder geval steeds onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.5. Het Rijksmuseum maakt een besluit tot ontzegging van de toegang onverwijld aan de Bezoeker bekend, zo mogelijk schriftelijk.
- 4.8. In het geval van calamiteiten, dit ter beoordeling van het Rijksmuseum, is het Rijksmuseum gerechtigd de deuren te sluiten en de aanwezige Bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. De Bezoeker kan alsdan worden verzocht zijn of haar medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en andere voorwerpen door of namens het Rijksmuseum. Het Rijksmuseum kan de Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie weigert verzoeken om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens hij of zij het Rijksmuseumgebouw verlaat.
- 4.9. Het Rijksmuseum laat regelmatig door derden foto- en filmreportages maken in het Rijksmuseumgebouw. Dit materiaal kan worden gebruikt voor publiciteitsdoeleinden op de website, in folders en dergelijke. Indien de Bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan hij of zij dit bij het Rijksmuseum kenbaar maken. Het Rijksmuseum zal zich in dat geval inspannen om de verdere openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.

Het Rijksmuseum volgt te allen tijde de voorschriften die van overheidswege worden verzocht danwel opgedragen, zoals bijvoorbeeld het dragen van een mondkapje. De

Bezoeker dient in een voorkomend geval die voorschriften na te leven bij een bezoek aan het Rijksmuseumgebouw.

Artikel 5. Huisregels

- 5.1. De Bezoeker zal in het Rijksmuseumgebouw:
- a) geen tentoongestelde objecten aanraken; ouders, docenten en andere begeleiders dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen begeleide minderjarige(n), individuen of Groepen;
 - b) geen goederen of diensten van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen;
 - c) 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;
 - d) geen (huis-)dieren meenemen, met uitzondering van hulphonden;
 - e) niet roken;
 - f) geen eten of drinken nuttigen, uitgezonderd in het Atrium van het Rijksmuseum, de picknickruimte (indien geopend), het café/restaurant en de museumtuinen; een en ander onverminderd de verplichting tot het nuttigen van een consumptie in het café/restaurant; etenswaren en flesjes drinken mogen niet worden meegenomen in de expositieruimten;
 - g) geen foto-, video- en filmopnamen maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en/of statieven (daaronder begrepen *selfiesticks*), tenzij de Bezoeker daartoe voorafgaande schriftelijke toestemming van het Rijksmuseum heeft verkregen;
 - h) niet tekenen of schilderen zonder voorafgaande toestemming van het Rijksmuseum wat betreft de te gebruiken materialen. De Bezoeker kan die toestemming aanvragen bij de informatiebalie.
- 5.2. Ouders/verzorgers, leraren en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide minderjarigen, individuen of Groepen.
- 5.3. Voor het primair onderwijs dienen per Groep van 15 leerlingen twee begeleiders aanwezig te zijn. Bij het voortgezet onderwijs dienen per Groep van 15 leerlingen minimaal één begeleider en maximaal twee begeleiders aanwezig te zijn. Het Rijksmuseum behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren aan Groepen die niet voldoen aan deze normen. Voor de overige regels die betrekking hebben op schoolbezoek wordt verwezen naar afdeling 4 van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden.
- 5.4. Bij rondleidingen geldt een maximum Groepsgrootte van 15 personen per rondleider (dit geldt voor Rijksmuseumrondleiders en voor externe rondleiders).
- 5.5. Onverlet het bepaalde in artikel 5.1g (beperkt gebruik van foto- en filmapparatuur) mogen in het Rijksmuseumgebouw gemaakte foto's, video- en/of filmopnamen slechts voor commerciële doeleinden worden gebruikt na uitdrukkelijke

schriftelijke toestemming hiervoor van het Rijksmuseum, in welk geval de toepasselijke tarievenlijst van toepassing is.

- 5.6. Onverminderd de overige bepalingen in deze Algemene Bezoekersvoorwaarden is het in de museumtuinen niet toegestaan om huisdieren (anders dan hulphonden) of fietsen mee te nemen. Het is evenmin toegestaan in de museumtuinen te roken, meegebrachte alcoholische dranken te nuttigen, te barbecueën en open vuur te maken.

Artikel 6. Koop (op afstand) van Entreetickets, Activiteitentickets en multimediatours

- 6.1. Entreetickets, Activiteitentickets (waaronder begrepen rondleidingen) en multimediatours kunnen vooraf worden aangeschaft via www.rijksmuseum.nl. Een aanbod van de besteller wordt geacht te zijn gedaan indien de besteller het bestelformulier volledig heeft ingevuld en elektronisch aan het Rijksmuseum heeft gestuurd door middel van het aanklikken van 'order bevestigen' in stap 5 van de bestelprocedure. De overeenkomst tussen de besteller en het Rijksmuseum komt tot stand op het moment dat het Rijksmuseum per e-mail een boekingsbevestiging aan de besteller verzonden heeft.
- 6.2. Betalingen van online aankopen dienen te geschieden door middel van een van de betalingsmodules (waaronder iDeal) zoals die van tijd tot tijd worden aangeboden door de payment provider van het Rijksmuseum. Op de betaling zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende bank en de desbetreffende betalingsmodule van toepassing.
- 6.3. Artikel 11.2 (privacy; opt in-regeling) is van toepassing op alle online aankopen.
- 6.4. Voor multimediatours en andere producten die via de website van het Rijksmuseum worden verkocht, met uitzondering van Entreetickets en Activiteitentickets, is een herroepingsrecht van toepassing op grond van de wet Koop op Afstand. Dat wil zeggen dat de Bezoeker het recht heeft de overeenkomst met betrekking tot deze online aankopen zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 dagen na ontvangst van de bestelde multimediatours. Daartoe dient de Bezoeker een vragenformulier (www.rijksmuseum.nl/nl/bezoek/vragen) in te vullen en te versturen en daarin het ordernummer te vermelden van zijn boekingsbevestiging. Binnen 30 dagen na ontvangst van de e-mail crediteert het Rijksmuseum het aankoopbedrag. Op overige online aankopen die via www.rijksmuseum.nl worden gedaan, waaronder de aankoop van Entreetickets en Activiteitentickets, is geen herroepingsrecht van toepassing. Op grond van artikel 6:230p sub e van het Burgerlijk Wetboek is het herroepingsrecht uit de Wet Koop of Afstand niet van toepassing op diensten op het gebied van vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien.

- 6.5. Online aangeschafte tickets hoeven niet te worden uitgeprint om te worden gescand bij binnenkomst. Zij kunnen ook via de telefoon worden gescand.
- 6.6. Het Rijksmuseum is niet verplicht tot restitutie van een niet-gebruikt Entreeticket, Activiteitenticket of multimediatour, tenzij artikel 6.4 van toepassing is.
- 6.7. De hierna volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of tot schadevergoeding door het Rijksmuseum aan de Bezoeker:
- a) het niet zichtbaar zijn van een of meer voorwerpen uit de vaste collectie van het Rijksmuseum;
 - b) gedeeltelijke sluiting van het Rijksmuseumgebouw, waaronder begrepen gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
 - c) aanpassing van de reguliere openingstijden in verband met oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening of, in geval van een calamiteit, een door het Rijksmuseum noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Rijksmuseumgebouw;
 - d) overlast of ongemak veroorzaakt door andere Bezoekers, zoals geluidsoverlast, ongepast gedrag (daaronder begrepen molest) of diefstal;
 - e) schade veroorzaakt door andere bezoekers;
 - f) overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, verbouwing of het (her)inrichten van ruimten;
 - g) overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het Rijksmuseumgebouw;
 - h) ontzegging van de toegang tot het Rijksmuseumgebouw;
 - i) verlies van het Toegangsbewijs of Entreeticket.

Artikel 7. Beperking van de aansprakelijkheid van het Rijksmuseum

- 7.1. Het Rijksmuseum is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de Bezoeker lijdt indien en voor zover die schade een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van het Rijksmuseum. De aanspraak is in ieder geval beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:
- a) het door de verzekeraar van Rijksmuseum aan het Rijksmuseum ter zake van dat individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of
 - b) de ter zake van de schade door een derde aan het Rijksmuseum uitgekeerde vergoeding ter zake van dat individuele schadegeval.
- 7.2. In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Rijksmuseum in geen geval meer bedragen dan de in artikel 7.1 beschreven schadevergoedingsregeling.
- 7.3. Aansprakelijkheid van het Rijksmuseum voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon en gemiste besparingen is te allen tijde uitgesloten.

Artikel 8. Overmacht

- 8.1. Indien er zich omstandigheden voordoen die niet aan het Rijksmuseum zijn toe te rekenen is er sprake van overmacht. Als overmacht voor het Rijksmuseum wordt beschouwd iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Rijksmuseum zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk wordt.
- 8.2. Onder dergelijke omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan het Rijksmuseum gebruik wenst te maken bij het uitvoeren van de overeenkomst met de Bezoeker, alsmede alles wat voor voornoemde personen, diensten of instellingen als overmacht of opschortende dan wel ontbindende voorwaarde geldt, alsmede toerekenbare tekortkoming van die partijen.

Artikel 9. Gevonden voorwerpen

- 9.1. Door de Bezoeker in het Rijksmuseumgebouw gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven hetzij bij een medewerker, dan wel bij de kassabalies of de informatiebalie van het Rijksmuseum.
- 9.2. Het Rijksmuseum zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen.
- 9.3. In het geval dat de vermeende eigenaar van een gevonden voorwerp zich meldt heeft deze de keuze zelf het voorwerp 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 het Rijksmuseum over de status van de vermeende eigenaar is het Rijksmuseum gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.
- 9.4. Het Rijksmuseum behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die na drie maanden niet zijn afgehaald, te vernietigen.

Artikel 10. Klachtenregeling

- 10.1. In geval van klachten kan de Bezoeker deze kenbaar maken door een daartoe bestemd formulier in te vullen dat verkrijgbaar is bij de informatiebalie.

Artikel 11. Privacy

- 11.1. Voor het Rijksmuseum en alle aan hem gelieerde ondernemingen is een zorgvuldige omgang met de gegevens van bezoekers van de Rijksmuseum-website, daaronder begrepen het gedeelte met de online verkoop van

Entreetickets en Activiteitentickets van groot belang. Het privacybeleid van het Rijksmuseum is gepubliceerd op de website.

11.2. Door het aanvinken van het hokje 'Ik wil graag op de hoogte gehouden worden van de activiteiten van het Rijksmuseum' stemt de websitebezoeker ermee in dat het Rijksmuseum (en/of een gelieerde onderneming) de websitebezoeker van tijd tot tijd informeert over zijn activiteiten en door het Rijksmuseum aangeboden producten. Daarbij zal te allen tijde de mogelijkheid worden geboden om alsnog aan te geven dat de websitebezoeker geen prijs stelt op verdere toezending van informatie.

Artikel 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 het Rijksmuseum, zoals van tijd tot tijd gepubliceerd op www.rijksmuseum.nl.

12.2. Prijzen van producten en diensten bestemd voor particuliere bezoekers worden vermeld inclusief BTW.

12.3. Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de Bezoeker en het Rijksmuseum is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen die niet in goed overleg kunnen worden opgelost worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, tenzij het Rijksmuseum kiest voor een andere bevoegde rechter.

Afdeling 2 – Bijzondere voorwaarden Educatieve Activiteiten

Artikel 13. Aankoop van Activiteitentickets

- 13.1. Activiteitentickets kunnen worden aangekocht
- (a) door betaling bij de kassa van de Teekenschool van het Rijksmuseum, voorafgaand aan de betreffende Educatieve Activiteit; of
 - (b) door middel van aankoop op de website van het Rijksmuseum www.rijksmuseum.nl.
- 13.2. Bij een Activiteitenticket is de toegang tot de expositieruimten van het Rijksmuseum niet inbegrepen, tenzij dat volgt uit de aard van de betreffende Educatieve Activiteit, zoals een rondleiding op een bepaalde afdeling.

Artikel 14. Annulering, wijziging en overdracht van een Activiteitenticket

- 14.1. Zodra de overeenkomst tot stand gekomen is als bedoeld in artikel 13 is annuleren van de aangekochte Educatieve Activiteit en restitutie van het aankoopbedrag niet mogelijk.
- 14.2. Wijziging van de datum van de Educatieve Activiteit die op meerdere data wordt aangeboden is niet mogelijk, tenzij het Rijksmuseum een wijzigingsverzoek schriftelijk honoreert. Een dergelijk verzoek dient te worden gedaan door minimaal vijf weken vóór aanvang van de betreffende Educatieve Activiteit een vragenformulier (www.rijksmuseum.nl/nl/bezoek/vragen) in te vullen en te versturen met vermelding van de naam van de deelnemer(s), de oorspronkelijke datum en de gewenste datum. Beoordeling van het verzoek hangt af van de tijdigheid van het verzoek, zulks ter beoordeling van het Rijksmuseum, en de beschikbaarheid op de gewenste datum.
- 14.3. Tenzij op de website anders is bepaald is een Activiteitenticket overdraagbaar aan een andere persoon, mits (a) de deelnemer tijdig via het vragenformulier van het Rijksmuseum (www.rijksmuseum.nl/nl/bezoek/vragen) de volledige gegevens van de andere persoon aan het Rijksmuseum doorgeeft; en (b) de andere persoon voldoet aan de aan de desbetreffende Educatieve Activiteit verbonden condities zoals een minimumleeftijd; en (c) het Rijksmuseum per e-mail akkoord is gegaan met de overdracht.
- 14.4. Het Rijksmuseum behoudt zich het recht voor om het programma van een Educatieve Activiteit te wijzigen. Deelnemers worden hiervan per e-mail of telefonisch op de hoogte gesteld. Indien de inhoud van een Educatieve Activiteit fundamenteel wijzigt zal het Rijksmuseum de deelnemer de gelegenheid bieden om kosteloos te annuleren. Hiertoe behoren niet een wijziging in de locatie, maar bijvoorbeeld wel een wijziging in datum, aanvangstijdstip en/of inhoud van de Educatieve Activiteit.

Artikel 15. Communicatie over Educatieve Activiteiten

- 15.1 Voor alle vragen, opmerkingen en overige communicatie met het Rijksmuseum over Educatieve Activiteiten kunt u gebruik maken van het vragenformulier (www.rijksmuseum.nl/nl/bezoek/vragen). U kunt zich eveneens schriftelijk wenden tot het Rijksmuseum op het in artikel 1.7 genoemde adres, onder duidelijke vermelding van uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en zo mogelijk een e-mailadres.

Afdeling 3 – Speciale bepalingen voor Organisatoren van Groepsbezoeken

Artikel 16. Algemene bepalingen

- 16.1 Deze afdeling 3 is van toepassing op alle overeenkomsten tussen enerzijds het Rijksmuseum en anderzijds een Organisator van een Groepsbezoek als bedoeld in artikel 1.5. Alle overeenkomsten worden aangegaan tussen de Organisator en het Rijksmuseum.
- 16.2 Een Groepsbezoek is uitsluitend mogelijk door middel van de online aanschaf, voorafgaand aan het bezoek, van Entreetickets voor iedere deelnemer van de Groep. Het aanmelden van een Groep geeft geen garantie dat er geen wachttijd is bij de kassa of de ingang.
- 16.3 Voor alle vragen met betrekking tot Groepsbezoek en rondleidingen kan de Organisator contact opnemen via het vragenformulier (www.rijksmuseum.nl/nl/bezoek/vragen). U kunt zich eveneens schriftelijk wenden tot het Rijksmuseum op het in artikel 1.7 genoemde adres, onder duidelijke vermelding van uw naam, adresgegevens, telefoonnummer en een e-mailadres. De afdeling Groepsreserveringen is bereikbaar op het algemene telefoonnummer 020-6747000.
- 16.4 Het Rijksmuseum behoudt zich het recht voor om Groepen de toegang tot het museum te weigeren. De Organisator staat er voor in dat de deelnemers van de Groep zich houden aan de Algemene Bezoekersvoorwaarden. Het is niet mogelijk groepsboekingen te wijzigen of te annuleren.
- 16.5 Bij aankomst van een Groep bij het Rijksmuseum meldt één gids zich bij de kassa om de Groep aan te melden op vertoon van de (door de Organisator vooraf online aangekochte) Entreetickets. De rest van de Groep wordt verzocht buiten te wachten totdat de kassamedewerker de Groep toestemming heeft gegeven het Rijksmuseumgebouw binnen te gaan. De gids die een aangemelde Groep begeleidt kan vervolgens op vertoon van de Entreetickets het museum binnen gaan.
- 16.6 Het staat de Organisator vrij de Groep in het museum rond te laten leiden door een eigen gids, tot een maximum van 15 personen per gids. Wanneer de Organisator vooraf een gids van het Rijksmuseum heeft geboekt als bedoeld in artikel 18 is de maximale groeps grootte eveneens 15 personen. Een eigen gids dient zelf ook te beschikken over een Entreeticket en heeft een registratieplicht bij het Rijksmuseum (<https://www.rijksmuseum.nl/nl/groepen/registratie-gastrondleiders>).

Artikel 17. Voorwaarden multimediatour

- 17.1 De multimediatour bevindt zich in de hal van het Rijksmuseum. Vooraf geboekte multimediatours worden maximaal 15 minuten na het aangemelde

tijdstip van aankomst vastgehouden. Laatkomers zullen dus eventueel moeten wachten op vrijkomende multimediatours.

- 17.2 Betaling van een multimediatour geschiedt direct bij boeking online. Zonder multimediatourboeking voorafgaand aan het bezoek is betaling op de dag van het bezoek zelf mogelijk aan de multimedialabale.

Artikel 18. Voorwaarden Rondleiding door een Rijksmuseumrondleider

- 18.1 De Organisator die zijn Groep wil laten begeleiden door een rondleider van het Rijksmuseum dient die rondleider vooraf online te boeken en te betalen via de website van het Rijksmuseum.
- 18.2 Een rondleider van het Rijksmuseum dient minimaal twee weken van tevoren te worden geboekt. Het Rijksmuseum spant zich in om voldoende rondleiders beschikbaar te houden, maar kan niet garanderen dat iedere Organisator die daar om verzoekt een rondleider krijgt toegewezen. Indien onverhoopt niet kan worden voorzien in het benodigde aantal rondleiders, wordt minimaal een week van tevoren contact met de Organisator opgenomen. In goed overleg zal dan gezocht worden naar passende alternatieven.
- 18.3 Indien de toegewezen rondleider de rondleiding niet kan uitvoeren spant het Rijksmuseum zich in een andere rondleider te vinden. De Organisator wordt hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht.

Afdeling 4 – Samenvatting van de regels voor schoolbezoeken

Artikel 19. Schoolbezoek

- 19.1 Een schoolbezoek wordt beschouwd als een Groepsbezoek in de zin van artikel 16 van de Algemene Bezoekersvoorwaarden. Jongeren tot en met 18 jaar hebben gratis toegang tot het Rijksmuseum.
- 19.2 Het Rijksmuseum wijst leerlingen en leraren/begeleiders op de volgende regels om het schoolbezoek soepel te laten verlopen:
1. Voor het **primair onderwijs** geldt per 15 leerlingen twee begeleiders.
 2. Voor het **voortgezet onderwijs** geldt een minimum van **één begeleider** per 15 leerlingen, en een maximum van twee begeleiders.
 3. De **begeleiders** van een schoolbezoek mogen gratis mee naar binnen. Als begeleider bent u van begin tot eind **verantwoordelijk voor het gedrag** van de door u begeleide minderjarige leerlingen. Bespreek de hieronder genoemde ‘gouden regels’ voorafgaand aan uw museumbezoek met de leerlingen.
 4. **Denk aan andere bezoekers.** Wees niet te luidruchtig en ren niet door het gebouw.
 5. Wees voorzichtig met de kunstcollectie. **Het aanraken van de kunstwerken is niet toegestaan.**
 6. **Roken, eten en drinken** is niet toegestaan in het museum. Ook in de tuinen rond het Rijksmuseum mag niet gerookt worden.
 7. **In het museum mag niet getelefoneerd worden.**
 8. Het Rijksmuseum hanteert een strikt **veiligheidsbeleid**. Puntige en/of scherpe voorwerpen mogen niet mee naar binnen en worden ingenomen.
 9. De garderobe en kluisjes zijn gratis. Er is **een speciale mobiele garderobe** voor jassen en tassen van schoolgroepen. Zorg ervoor dat de leerlingen zo min mogelijk bagage meenemen naar het Rijksmuseum. Dat bevordert de doorstroom.
 10. **Touringcars** kunnen gebruikmaken van de busgarage Q-park aan de Paulus Potterstraat.

* * *

Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden van het Rijksmuseum zijn vastgesteld door de directie. De Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn gepubliceerd op www.rijksmuseum.nl.

Stichting Het Rijksmuseum te Amsterdam
Directie
Juli 2024