# ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN

## 1. ALGEMENE BEPALINGEN: DEFINITIES

1.1 Koninklijk Paleis Amsterdam: de Stichting Koninklijk Paleis Amsterdam die het Koninklijk Paleis Amsterdam openstelt voor bezoekers en tentoonstellingen houdt binnen het opengestelde deel van het gebouw.
1.2 Paleis: de voor het publiek opengestelde ruimten in het Koninklijk Paleis Amsterdam.
1.3 Bezoeker: een ieder die, op basis van een geldig toegangsbewijs, het Paleis betreedt.
1.4 Toegangsbewijs: een entreeticket dat de toegang verschaft tot de opengestelde ruimtes in het Paleis.

## 2. TOEPASSELIJKHEID

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle Bezoekers van het Paleis.
2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

## 3. TOEGANG PALEIS

3.1 Bezoeker is uitsluitend gerechtigd het Paleis te betreden op vertoon van een geldig Toegangsbewijs.
3.2 Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Paleis ontzegd indien blijkt dat het Toegangsbewijs niet is verstrekt door het Paleis of een daartoe door het Paleis bevoegd verklaarde instantie.
3.3 Bezoeker zal op eerste verzoek het Toegangsbewijs tonen aan functionarissen van het Paleis, bij gebreke waarvan het Paleis Bezoeker de toegang tot het Paleis kan ontzeggen.
3.4 Een Toegangsbewijs kan niet worden geruild.
3.5 Het Paleis is gerechtigd de reguliere openingstijden aan te passen door zaken gerelateerd aan het Koninklijk Huis of de Nederlandse Staat of, in het geval van een calamiteit, aan een door het Paleis noodzakelijk geachte, gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Paleis. Een dergelijke aanpassing van de openingstijd geeft Bezoeker geen recht op restitutie van een eventueel betaalde toegangsprijs.
3.6 Kinderen dienen altijd begeleid te worden. Voor kinderen tot 12 jaar is begeleiding van één volwassene per 5 kinderen verplicht. Voor kinderen van 12 tot 18 jaar is begeleiding van één volwassene per 10 kinderen verplicht. Het Paleis behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren aan groepen die niet voldoen aan deze normen.
3.7 e-tickets

a. een e-ticket voor het Koninklijk Paleis Amsterdam kan alleen gekocht worden via de website www.paleisamsterdam.nl of via www.facebook.com/paleisamsterdam. Een bestelling van de Bezoeker is gedaan wanneer de bezoeker het online formulier volledig heeft ingevuld en elektronisch aan het Paleis heeft gestuurd. De overeenkomst tussen Bezoeker en het Paleis komt tot stand wanneer het Paleis per email een ticket heeft verzonden naar het door bezoeker opgegeven emailadres.
b. de Bezoeker is zelf verantwoordelijk voor een deugdelijk afdruk van het e-ticket. De barcode / QRcode op het e-ticket moet goed leesbaar zijn. Als de barcode ondeugdelijk is afgedrukt, kan er geen toegang verleend worden tot het Paleis.
c. de e-mail die ter bevestiging verzonden is, is geen e-ticket, maar de bijlage wel. Een print van het ontvangstbericht geeft geen toegang tot het Paleis.
d. De Bezoeker heeft zelf op deze website gekeken naar de openingstijden van het Paleis, en is bij het kopen van een e-ticket zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de informatie over de openingstijden, zoals ook verwoord bij de aanschaf van het e-ticket op de website www.paleisamsterdam.nl
e. Voor e-tickets geldt dat annuleren van eenmaal bestelde en betaalde e-tickets niet mogelijk is. Het Paleis geeft geen restitutie op gekochte e-tickets. Het Paleis is niet verplicht de kosten van een niet gebruikt e-ticket te vergoeden.

f. De op www.paleisamsterdam.nl vermelde prijzen zijn inclusief BTW. Betalingen geschieden door middel van creditcard of iDeal. Op de betaling zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende bank en/of betalingsmodule van toepassing.
g. Houders van kortingspassen (waaronder de Museumkaart) dienen het bewijs van korting mee te nemen en te tonen bij bezoek aan het Paleis. Indien dit niet mogelijk is, dan dient de Bezoeker de volledige prijs te betalen. De korting is slechts geldig voor de persoon die vermeld staat op de betreffende kaart.
h. Tijdens de aankoop van e-tickets gaat bezoeker actief akkoord met de bezoekersvoorwaarden. i individuele e-tickets (ticket per persoon)
Een e-ticket is geldig tot één jaar na aankoop. Een e-ticket wordt ongeldig door het enkele verloop van één jaar van de op het e-ticket vermelde datum.
Een e-ticket geeft per persoon eenmalig toegang tot het Paleis. Na de toegangscontrole is het ticket niet nogmaals te gebruiken.
j. e-tickets voor rondleidingen en groepsbezoek
Een e-ticket voor een rondleiding of groepsbezoek is gekoppeld aan een specifieke datum en tijdstip, zoals door Bezoeker geboekt en vermeld op het e-ticket. Het e-ticket is alleen geldig op betreffende datum en tijdstip. Komt de groep niet opdagen op deze datum en op dit tijdstip, dan zal de geldigheid van het totale ticket te komen vervallen.

## 4. RONDLEIDINGEN

4.1 Rondleidingen kunnen uitsluitend geboekt worden via de website www.paleisamsterdam.nl
4.2 Rondleidingen kunnen uitsluitend gehouden worden binnen de reguliere openingstijden van het Paleis, op de tijden zoals vermeld in het online boekingsformulier.
4.3 U dient tijdig te arriveren zodat er genoeg tijd is voor betaling, opbergen van jassen/tassen e.d. Wanneer een groep te laat arriveert, kan het nodig zijn dat, rekening houdende met de dagindeling van onze gidsen, de rondleiding wordt ingekort.
4.4 Bij verhindering is het mogelijk tot twee weken van te voren te annuleren, het Paleis zal dan alleen reserveringskosten (te weten € 20,-) in rekening brengen. Annuleren kan alleen schriftelijk. Na deze termijn van twee weken zien wij ons genoodzaakt de volledige kosten in rekening te brengen.
4.5 In verband met officiële gelegenheden kan het voorkomen dat het Paleis onverwacht gesloten wordt.
Het Paleis behoudt zich daarom het recht voor de afgesproken rondleiding, na overleg, te wijzigen.

## 5. VERBLIJF IN HET PALEIS

5.1 Het verblijf van Bezoeker in het Paleis is voor eigen rekening en risico.
5.2 Bezoeker zal zich tijdens het verblijf in het Paleis gedragen in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften, de openbare orde, en overige met betrekking tot het bezoek geldende regels. Bezoeker is voorts verplicht de door, als zodanig herkenbare, functionarissen van het Paleis 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 het Paleis worden ontzegd zonder dat het Paleis tot vergoeding van enige schade of tot restitutie zal zijn gehouden.
5.3 Het meenemen van rug- en boodschappentassen, paraplu's, kinderdraagzakken op de rug, en het dragen van andere grote of gevaarlijke objecten is niet toegestaan. Al deze objecten dient Bezoeker af te geven bij de garderobe. Het Paleis aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor schade aan of verlies van goederen die door Bezoeker in bewaring zijn gegeven.
5.4 Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die wordt aangericht door een (soortgelijk) object, dat hij/zij in strijd met het bepaalde in 5.3 heeft meegenomen voorbij de kaartcontrole.
5.5 Het Paleis is gerechtigd Bezoeker die tijdens een of meer vorige bezoeken aan het Paleis c.q. aan andere musea een voorwerp door schuld, en/of opzet heeft beschadigd, of wanneer op andere wijze de vrees voor beschadiging door Bezoeker wordt gewettigd, de toegang tot het Paleis voorgoed of voor bepaalde tijd te ontzeggen. Het Paleis kan in ieder geval deze Bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd. Het besluit tot ontzegging van de toegang wordt Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

5.6 In geval van calamiteiten, bijvoorbeeld brand, de plotselinge verdwijning van een kunstvoorwerp, een aanslag of geweld van een andere orde, is het Paleis 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 door of namens de staf van het Paleis van tassen en andere voorwerpen. Bezoeker kan eveneens worden verzocht toestemming te verlenen voor fouillering. Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie en/of fouilleren weigert zal worden verzocht om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens hij het Paleis verlaat.
5.7 Het Paleis laat regelmatig foto- en filmreportages maken in en om het gebouw. Dit materiaal kan worden gebruikt voor publiciteitsdoeleinden op de website, social media, in folders enz. Met het aanschaffen van een Toegangsbewijs verklaart de Bezoeker akkoord te gaan met de publicatie van dit materiaal. Indien Bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan dit bij het Paleis kenbaar worden gemaakt. Het Paleis zal zich dan inspannen om publicatie van het materiaal te voorkomen.

## 6. GEDRAGSCODE

6.1 Bezoeker zal in het Paleis:
a. geen goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen;
b. 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, maar niet beperkt tot, gebruik van mobiele telefoons, walkmans, mp3-spelers e.d.);
c. geen (huis-)dieren meenemen, uitgezonderd wanneer het (blinden)geleidehonden betreft;
d. niet roken;
e. geen eten of drinken nuttigen, etenswaren en flesjes drinken mogen niet worden meegenomen in het Paleis;
f. niet mobiel telefoneren;
g. geen tentoongestelde objecten aanraken; 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;
h. foto's mogen maken en korte video's opnemen met een telefoon of kleine handcamera om uw bezoek en ervaring vast te leggen en te delen met anderen.
i. statieven, selfiesticks, flitsers, gimbals en extra verlichting is niet toegestaan.
j. geen bruidsfoto's of huwelijksreportage maken.
6.2 Ouders, docenten en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarigen, individuen of groepen.
6.3 Voor basisscholen geldt dat per 5 kinderen één volwassen begeleider verplicht is. Voor middelbare scholen dient per 10 leerlingen minimaal één begeleider aanwezig te zijn. Het Paleis behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren aan groepen die niet voldoen aan deze normen.
6.4 Onverlet het bepaalde in 6.1h en 6.1i mogen in het Paleis gemaakte foto's, video- en/of filmopnamen slechts voor commerciële doeleinden worden gebruikt na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hiervoor van het Paleis, in welk geval de toepasselijke tarieven gehanteerd worden.

## 7. RESTITUTIE

7.1 De hierna volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door het Paleis aan Bezoeker:
a. het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Paleis;
b. het gedeeltelijk gesloten zijn van het Paleis, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
c. overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (daaronder begrepen molest), diefstal;
d. schade veroorzaakt door andere bezoekers;

e. overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
f. overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het Paleis.

## 8. AANSPRAKELIJKHEID

8.1 Het Paleis is uitsluitend aansprakelijk voor schade die Bezoeker lijdt die een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van het Paleis. De aanspraak is in ieder geval beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:
a. het door de verzekeraar van Paleis aan het Paleis ter zake van dat individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of
b. de ter zake van de schade door een derde aan het Paleis uitgekeerde vergoeding ter zake van dat individuele schadegeval.
8.2 In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van het Paleis in geen geval meer bedragen dan de onder 7.1 beschreven schadevergoedingsregeling.
8.3 Aansprakelijkheid van het Paleis 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 het Paleis, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming het Paleis niet kan worden toegerekend, zal gelden iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door het Paleis 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 het Paleis gebruik wenst te maken 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.

## 10. GEVONDEN VOORWERPEN

10.1 Door Bezoeker in het Paleis gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven hetzij bij een medewerker, dan wel bij de garderobe of de audiobalie van het Paleis.
10.2 Het Paleis zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen en, in het geval van waardevolle voorwerpen, deze overdragen aan de politie in Amsterdam.
10.3 In geval de vermeende eigenaar van een gevonden voorwerp zich meldt, dient deze de goederen zelf af te halen. Daarbij kan naar een legitimatiebewijs gevraagd worden.
10.4 Het Paleis behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die niet na drie maanden zijn afgehaald, te vernietigen.

## 11. KLACHTENREGELING

11.1 In geval van klachten kan de bezoeker deze schriftelijk kenbaar maken via postadres: Postbus 3708
1001 AM Amsterdam
of via: info@dkh.nl

## 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 Paleis.
12.2 Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen Bezoeker en het Paleis is Nederlands recht van toepassing.