



## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

Slot Zuylen zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex en de door Slot Zuylen georganiseerde activiteiten overeenkomstig met de wens van de bezoeker te laten verlopen. Slot Zuylen zal zich zoveel mogelijk inspannen eventuele overlast of ongemak voor de bezoeker tot een minimum te beperken, alsmede de veiligheid van de bezoeker zoveel mogelijk te waarborgen.

### **1. Definities**

#### 1.1

Onder 'Slot Zuylen' wordt verstaan de organisatie(s) [Stichting Slot Zuylen e/o Stichting Exploitatie Slot Zuylen] die het museumcomplex beheert en exploiteert, zoals de directie, conservatoren, beheerders, vrijwilligers en overige museumfunctionarissen die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

#### 1.2

Onder 'het museumcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd), gelegen aan Tournooiveld 1/2/4 te Oud Zuilen, dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van het Slot Zuylen valt, zoals presentatieruimtes, kasteelroutes, café, museumshop, slotgracht, tuinen, poortgebouw, parkeerterrein en overige buitenruimtes.

#### 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die het museumcomplex betreedt en/of een tentoonstelling bezoekt en/of een activiteit bijwoont die door Slot Zuylen of door derden met toestemming van het Slot Zuylen in het museumcomplex wordt georganiseerd.

#### 1.4

Onder 'toegangsbewijs' wordt verstaan een entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging, voucher, jaarpas, overeenkomst tot verhuring), dat de toegang verschaft tot (nader aangeduide) ruimte(n) in het museumcomplex van Slot Zuylen.

## **2. Toepasselijkheid**

### 2.1

Op het moment dat een bezoeker het museumcomplex betreedt, hetzij als betalende bezoeker hetzij als gast, wordt hij geacht met Slot Zuylen een overeenkomst te zijn aangegaan waarop deze voorwaarden van toepassing zijn. De voorwaarden zijn mede van toepassing op bijzondere activiteiten binnen of buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering, winkelbezoek en dergelijke.

### 2.2

Deze voorwaarden gelden voor alle bezoekers van Slot Zuylen. Tevens gelden deze voorwaarden voor alle natuurlijke personen en/of rechtspersonen die door Slot Zuylen zijn ingeschakeld in het kader van haar doelstellingen.

### 2.3

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen met een daartoe bevoegd functionaris van Slot Zuylen.

## **3. Toegankelijkheid**

### 3.1

De (historische) gebouwen met verdiepingen waarin het museumcomplex is gevestigd zijn (momenteel) niet/nauwelijks toegankelijk voor rolstoelgebruikers, mensen met een rollator, buggies en kinderwagens en tevens moeilijk toegankelijk voor minder validen. De binnenplaats en het buitenterrein zijn wel gedeeltelijk toegankelijk. Hulphonden en blindengeleidehonden zijn toegestaan in het gehele museumcomplex als zij een bezoeker met identificatiepas begeleiden.

### 3.2

De bezoeker wordt aangeraden zich bij het betreden van het museumcomplex op de hoogte te stellen van de vluchtwegen die bij een calamiteit of dreiging daarvan gebruikt moeten worden.

## **4. Kaartverkoop, aanbiedingen, prijzen en restitutie**

### 4.1

Alle door Slot Zuylen gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte informatie zijn niet vrijblijvend. Slot Zuylen aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door het museum zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschafte schriftelijke informatie. Deze aansprakelijkheid beperkt zich tot (restitutie van) de kosten van het toegangsbewijs. Slot Zuylen is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

## 4.2

De bezoeker is te allen tijde verplicht desgevraagd het toegangsbewijs te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen, zoals beheerders en vrijwilligers. Het toegangsbewijs geeft toegang tot de daartoe bestemde ingangen, paden en ruimten.

## 4.3

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 e/o kortingsbewijs alleen geldig is voor een bepaalde tijd en/of datum. Een een-maal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. Er vindt evenmin 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.

## 4.4

De potentiële bezoeker kan de toegang tot het museumcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs niet is verkregen van Slot Zuylen of een daartoe door Slot Zuylen bevoegd verklaarde instantie.

## 4.5

Slot Zuylen 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, alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het museumcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

## **5. Verblijf in het museumcomplex**

### 5.1

Het is de bezoeker verboden zich op te houden in, of te begeven naar een andere gedeelte van het museumcomplex dan dat waartoe het toegangsbewijs recht geeft.

### 5.2

Gedurende het verblijf in het museumcomplex dient de bezoeker zich in overeenstemming met 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 als zodanig kenbare functionarissen van Slot Zuylen gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van Slot Zuylen 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.

### 5.3

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.

### 5.4

Het is de bezoeker onder meer verboden om in het museumcomplex:

- aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- andere bezoekers te hinderen, zoals door het gebruik van mobiele telefoons of andere bronnen van geluidsoverlast; het gebruik van dergelijke apparatuur kan in bepaalde ruimtes door Slot Zuylen evenwel expliciet worden toegestaan;
- (huis)dieren mee te nemen, tenzij het officiële hulphonden of blindengeleidehonden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- op het terrein van Slot Zuylen (binnen en buiten) te roken en/of vuurwerk, rookmachines en fakkels te gebruiken;
- drones boven het museumcomplex te laten vliegen;
- etenswaren en consumpties mee te nemen in het museumcomplex;
- naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van Slot Zuylen gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, zoals, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door Slot Zuylen aan te wijzen plaats;
- binnen gebruik te maken van rolstoelen, rollators, kinderwagens en buggy's (dit ivm de vele hoogteverschillen, zie toegankelijkheid);
- tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal als vitrines, belichting, schotten en dergelijke aan te raken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan. Ouders of begeleiders van kinderen dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen meegebrachte kinderen. Kleine kinderen dienen aan de hand te worden gehouden; evenzo zien leraren en begeleiders van groepen erop toe, dat de door hen begeleide groepsleden de tentoongestelde objecten niet aanraken.

### 5.5

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie dat redelijkerwijze vereist, kan een functionaris van Slot Zuylen, inzage verlangen in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. Indien dit noodzakelijk wordt geacht, kan speciaal

opgeleid en getraind personeel de bezoeker bovendien verzoeken bij het betreden of het verlaten van het museumcomplex mee te werken aan een veiligheidsfouillering.

#### 5.6

In Slot Zuylen is een bewakingssysteem operationeel. Bezoekers gaan ermee akkoord dat er video-opnamen van hen (kunnen) worden gemaakt. De opnamen worden conform de wettelijke bepalingen bewaard.

#### 5.7

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Slot Zuylen is het de bezoeker verboden om foto-, video- en filmopnamen te maken waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en statieven.

#### 5.8

Slot Zuylen 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; Slot Zuylen kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 5.5 van deze Bezoekvoorwaarden.

Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

#### 5.9

Slot Zuylen maakt regelmatig foto-/filmreportages van activiteiten in het museumcomplex. Dit materiaal kan gebruikt worden voor publiciteitsdoeleinden op de website, in folders etc. Met het betreden van het museumcomplex gaat de bezoeker akkoord met de publicatie van dit materiaal. Indien de bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij herkenbaar is, kan dit bij het Slot Zuylen kenbaar gemaakt worden. Slot Zuylen zal zich dan inspannen om openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.

## **6. Klachten**

#### 6.1

Slot Zuylen zal al het mogelijke doen om het bezoek aan het museumcomplex of de door Slot Zuylen georganiseerde presentaties 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 Slot Zuylen georganiseerde presentaties en activiteiten. Voorts informeert Slot Zuylen het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen.

#### 6.2

Klachten die nooit kunnen leiden tot enige verplichting tot vergoeding van schade door Slot Zuylen aan de bezoeker:

- klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Slot Zuylen;
- klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, bijvoorbeeld gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, zoals geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest;
- klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, zoals een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museumcomplex.

### 6.3

De bezoeker kan klachten en suggesties schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat verkrijgbaar is via [info@slotzuylen.nl](mailto:info@slotzuylen.nl).

### 6.4

Slot Zuylen 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.

## **7. Aansprakelijkheid van Slot Zuylen**

### 7.1

Voor schade ontstaan als gevolg van door Slot Zuylen en/of derden aan bezoeker verstrekte prijsopgaven, mededelingen of andere vormen van informatie is Slot Zuylen nooit aansprakelijk, behalve indien en voor zover deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van Slot Zuylen en/of zijn medewerkers.

### 7.2

Het verblijf van de bezoeker in het museumcomplex is voor eigen rekening en risico.

Slot Zuylen 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, waarbij alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen Slot Zuylen verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

### 7.3

In geen enkel geval is Slot Zuylen gehouden een hoger bedrag aan schadevergoeding te betalen dan:

- de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs en daadwerkelijk gemaakte reiskosten binnen Nederland of, indien dat meer is;
- het door de verzekeraar van Slot Zuylen aan Slot Zuylen ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- de ter zake van de schade van een derde verkregen vergoeding.

#### 7.4

Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is Slot Zuylen nimmer aansprakelijk behalve 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 Slot Zuylen en/of zijn medewerkers.

#### 7.5

Slot Zuylen is nooit 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 Slot Zuylen houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van het Slot Zuylen staat, behalve indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Slot Zuylen en/of zijn medewerkers.

#### 7.6

Indien Slot Zuylen goederen in ontvangst neemt of indien goederen op welke wijze dan ook waar dan ook door wie dan ook worden gedeponereerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat Slot Zuylen daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Slot Zuylen nooit aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Slot Zuylen en/of zijn medewerkers.

#### 7.7

De totale aansprakelijkheid van Slot Zuylen 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 7.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

#### 7.8

In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van Slot Zuylen in geen geval meer bedragen dan de onder 7.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

#### 7.9

Aansprakelijkheid van Slot Zuylen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen et cetera, is uitgesloten.

## 7.10

De in artikel 7.3 genoemde maximum bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Slot Zuylen of een van zijn functionarissen.

## **8. Overmacht**

### 8.1

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

### 8.2

Onder zodanige omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan Slot Zuylen 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.

## **9. Gevonden voorwerpen**

### 9.1

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

### 9.2

Het Slot Zuylen zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe zo nodig contact met de plaatselijke politie. Gevonden voorwerpen worden maximaal een maand bewaard door het Slot Zuylen.

### 9.3

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 toe te laten zenden, na vooraf betaling van de verzendkosten. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.

## **10. Foto's en video's tijdens activiteiten**

Tijdens activiteiten kunnen foto of video-opnames gemaakt worden bij Slot Zuylen. Wanneer je aan een activiteit deelneemt, geef je de organisatie toestemming om beelden (foto en video) waar je op staat te gebruiken voor communicatiedoeleinden.

## **11. Toepasselijk recht**



## 11.1

Op deze Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en Slot Zuylen is Nederlands recht van toepassing.

## 11.2

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en Slot Zuylen voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in Oud Zuylen.

## **12. Aanhangsel ontvangsten**

Bij verhuur van (een deel van) het museumcomplex voor het houden van recepties, diners, concerten, theatervoorstellingen of ontvangsten van welke aard dan ook geldt naast de algemene voorwaarden het volgende:

### 12.1

De voorzieningen, die in verband met de ontvangst nodig zijn, worden in overleg met en goedkeuring van de functionaris van Slot Zuylen ingezet. Deze voorzieningen komen voor rekening van de gebruiker.

### 12.2

De gebruiker/huurder is aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook, die uit het verblijf in het museumcomplex voortvloeit, inclusief voor schade die door toedoen van zijn/haar gasten is ontstaan. In/op/aan wanden, plafonds en balken mag niet worden gespijkerd of geplakt, noch op andere wijze iets worden bevestigd.

### 12.3

De verhuurder is niet aansprakelijk voor het zoekraken, vermissen, achterlaten enz. van kleding en voorwerpen van welke aard dan ook, welke door de huurder en zijn/haar gasten of door personen namens de huurder naar het museumcomplex zijn meegenomen.

De verhuurder is ook niet aansprakelijk voor persoonlijk letsel als gevolg van gebruik van een dergelijk voorwerp.

### 12.4

Parkeren op het terrein (anders dan het aangegeven parkeerterrein) van Slot Zuylen is alleen toegestaan in overleg met en na goedkeuring van de functionaris van Slot Zuylen.