



KONINKLIJKE MUSEA VOOR KUNST EN GESCHIEDENIS

BEZOEKERSREGLEMENT

Vooraf

Welkom in de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis! We wensen je een aangenaam en leerrijk bezoek toe. Om uw museumbezoek zo prettig en veilig mogelijk te laten verlopen, verzoekt de directie om de volgende richtlijnen en de instructies van het personeel na te leven in de ruimtes van de KMKG.

Algemene bepalingen

De Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis, hierna KMKG, zijn een federale wetenschappelijke instelling die valt onder de Programmatorische Overheidsdienst Wetenschapsbeleid (Belspo).

De KMKG omvatten:

- het Museum Kunst & Geschiedenis,
- het Muziekinstrumentenmuseum
- de Hallepoort,
- het Paviljoen der Menselijke Driften.

Het bezoekersreglement

Alle bezoekersruimten van de KMKG zijn voor het publiek toegankelijk, met toepassing van de wetgeving met betrekking tot de openbare orde.

Bij het binnengaan van de musea wordt het bezoekersreglement van toepassing op elke bezoeker. Daardoor wordt hij of zij verondersteld

akkoord te gaan met dit reglement. Elke bezoeker kan een exemplaar van dit reglement raadplegen aan de onthaalbalie van het museum.

Dit bezoekersreglement is van toepassing op:

- de bezoekers van de collecties en de tentoonstellingen;
- elke persoon die niet tot de instelling behoort en zich om professionele redenen in de gebouwen bevindt;
- personen en groepen die toestemming kregen om een ruimte te gebruiken voor vergaderingen, lezingen, recepties, concerten, voorstellingen of andere bijeenkomsten.
- bezoekers van het restaurant en de toiletten, en klanten van de museumshops.

Uitzonderingen op het bezoekersreglement kunnen slechts op expliciete wijze door de directie worden toegestaan.

Gedrag

In de zalen is het niet toegestaan om geluidsoverlast te veroorzaken door te telefoneren of te schreeuwen.

Het is niet toegestaan om te rennen, elkaar te duwen, te glijden, tegen de muren of de vitrines te leunen of te springen, te klimmen, zich met de voeten op de banken te bevinden, op de banken te liggen en dat ongeacht de leeftijd.

Het is verboden op de trappen te zitten, doorgangen, in- en uitgangen te belemmeren, andere bezoekers opzettelijk te hinderen, of over de balustrades te leunen.

Slechts met de uitdrukkelijke toestemming van de directie mag er reclame gemaakt worden, handel gedreven, geronseld worden of propaganda gemaakt.

Roken is over het hele terrein, inclusief de buitenruimtes, verboden, in welke vorm dan ook, evenals het gebruik van verdovende middelen. Eten en drinken is slechts toegelaten in de daarvoor ingerichte ruimtes.

Dronken gedrag of gedrag onder invloed van verdovende of opwekkende middelen wordt niet toegestaan.

Tenzij de voorwerpen tentoongesteld worden in een vitrine of achter een glazen wand is het verboden ze op minder dan armlengte te naderen.

Het is ten strengste verboden de tentoongestelde voorwerpen aan te raken. Het is niet toegestaan zaklampen, flitsen of andere lichtbronnen te gebruiken.

Grote tassen, rugzakken en ander materiaal dat door de bewaking als te groot wordt beschouwd, moet opgeborgen worden in een daartoe bestemde ruimte zoals opbergkastjes of vestiaires. Toegelaten kleine voorwerpen zoals handtassen dienen steeds in de hand of over de schouder te worden gedragen en niet op de rug.

Gevonden voorwerpen kunnen door de bezoekers worden afgegeven aan het bewakingspersoneel of aan de ontvangstbalie. Na legitimatie kan de bezitter van het verloren goed dat aldaar terugkrijgen.

Openingstijden

De verschillende afdelingen van de KMKG zijn toegankelijk op de dagen en tijdstippen zoals aangekondigd op hun website.

Groepen

Groepsbezoeken van maximaal 15 personen gebeuren onder de begeleiding van een groepsverantwoordelijke die zich meldt bij de groepsbalie en die toeziet op de samenhang van de groep.

Scholen

Schoolgroepen melden zich aan het onthaal en laten hun bagage achter in de groepsvestiaires. Er is minstens één begeleider per 15 leerlingen.

Kinderen

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen de KMKG slechts bezoeken in gezelschap van een meerderjarige begeleider. Verloren gelopen kinderen worden naar de ontvangstbalie gebracht.

Toegangsbewijzen en reservering

De collecties en de tijdelijke tentoonstellingen zijn slechts toegankelijk mits vertoon van een geldig toegangsbewijs. De Museumshops, de restaurants en de toiletten zijn vrij toegankelijk.

De prijzen van de toegangsbewijzen zijn te vinden op de website van de instelling.

Toegangsbewijzen kunnen ter plaatse gekocht worden aan de ontvangstbalie / kiosken of op voorhand op de website van de KMKG.

Toegangsbewijzen worden ten laatste verkocht één uur vóór het sluitingsuur.

Het toegangsbewijs heeft uitsluitend betrekking op het aangekochte product en kan niet ingeruild worden voor andere producten.

Een toegangsbewijs aangekocht op naam kan niet door anderen gebruikt worden.

Aangeschafte toegangsbewijzen kunnen niet worden doorverkocht.

De aankoop van het toegangsbewijs dat wordt aangeschaft via de website komt tot stand op het moment dat de reservatiedienst van de KMKG een email van boekingsbevestiging heeft verzonden naar de besteller.

Elke bezoeker moet het toegangsbewijs altijd en overal in de KMKG bij zich hebben en het moet ook getoond worden als ernaar gevraagd wordt.

Indien op toegangskaartjes tijdsloten aangeduid staan, is toegang enkel toegelaten binnen die tijdssloten.

De betaling van een toegangsbewijs is definitief. Na betaling is het niet meer mogelijk om de prijs van het bewijs terug te laten betalen of zich in natura te laten verschaffen, tenzij bij een fout gemaakt door de KMKG.

Bij fraude met een toegangsbewijs zullen de KMKG klacht indienen bij de politie.

Verboden voorwerpen

Het is ten strengste verboden om voorwerpen die door hun aard, omvang of geur, hinder zouden kunnen veroorzaken of een gevaar zouden kunnen inhouden voor het gebouw, de collecties, het personeel of andere bezoekers.

Meer in het bijzonder is voor de KMKG is het binnenbrengen van de volgende voorwerpen verboden:

- brandbare, ontplofbare, vluchtige of radioactieve stoffen of vergiften
- vervoermiddelen, van welke aard ook
- vuurwapens, wapens, messen, vlammenwerpers of antitankwapens
- zware kettingen,
- spandoeken, verven, glas of blikjes,
- omvangrijke voorwerpen die niet kunnen opgeborgen worden in de grootste opbergkastjes.

Kledij

Het is verboden de KMKG te betreden met kledij die het aangezicht bedekt, op blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam of met kledij die schade zou kunnen veroorzaken aan de vloeren of de vitrines. Rolschaatsen en spijkerzolen zijn eveneens verboden.

Dieren

Het is niet toegestaan om de KMKG te betreden met dieren, tenzij daartoe opgeleide honden voor de begeleiding van blinden, slechtzienden of epileptische personen.

Het gebruik van de opbergkastjes

Het gebruik van de opbergkastjes, voor maximaal één werkdag, is altijd verplicht voor de volgende voorwerpen:

- tassen groter dan 34 x 22 cm;
- overjassen en capes;
- natte of vochtige kledij;
- hoeden, petten, mutsen, helmen;
- motorkledij;

- wandelstokken (tenzij als motorisch hulpmiddel gebruikt), paraplu's en parasols;
- laptops, lampen, schijnwerpers, aanwijsstokken, selfiesticks, statieven, spots;
- bagage;
- grote voorwerpen;
- babydraagzakken, buggy's, vouwstoelen die niet bestemd zijn voor personen met een beperking.

Vervoersmiddelen en voorwerpen die te groot zijn om in een locker op te bergen, zijn niet toegelaten.

Het is sterk afgeraden om in de ruimte waarin de kastjes zich bevinden voorwerpen achter te laten die niet werden opgeborgen in de kastjes.

Voorwerpen die bij de sluiting van de zalen nog in de opbergkastjes zitten, worden verwijderd en 48 uur bewaard, waarna ze als verloren worden beschouwd. Bederfbare waren, waardeloze voorwerpen of goederen die een veiligheidsrisico inhouden, worden onmiddellijk vernietigd. De KMKG zijn niet aansprakelijk voor beschadiging of diefstal van de aan hun toevertrouwde voorwerpen.

Personen met een beperkte mobiliteit

De ingang voor personen met beperkte mobiliteit wordt aangegeven op de webstek van de instelling. Hulp van het bewakingspersoneel wordt graag aangeboden.

Gidsen

Er mag in de KMKG niet gegidst worden zonder de uitdrukkelijke toestemming van de directie. Spreekrecht moet schriftelijk aan de reservatiedienst aangevraagd worden.

Borstvoeding

Borstvoeding wordt in het museum toegestaan zonder dat de betrokken vrouwen zich aan het zicht van anderen moeten onttrekken.

Vrouwen die liever borstvoeding geven in een meer discrete ruimte kunnen zich richten aan het bewakingspersoneel.

Bevoegdheid personeel

Het beveiligingspersoneel draagt duidelijk te herkennen uniform en insignes.

Het beveiligingspersoneel van externe firma's en de erfgoedbewakers van de KMKG hebben het recht om op basis van dit reglement de bezoekers richtlijnen te geven bij het museumbezoek en zo nodig die te doen naleven of daartoe een beroep te doen op de openbare macht.

Het beveiligingspersoneel interpreteert het bezoekersreglement in functie van de omstandigheden.

Het beveiligingspersoneel mag de bezoekers verzoeken om tassen, zakken en koffers te openen om de inhoud te kunnen zien en in voorkomend geval vragen ze niet in de KMKG binnen te brengen. Bij weigering kan de toegang tot of de uitgang van de KMKG ontzegd worden.

Het beveiligingspersoneel is gemachtigd om de bezoekers bindende instructies te geven bij ontruiming.

Uitsluiting

Bij herhaalde of ernstige incidenten met bezoekers kan hen tijdelijk of definitief de toegang tot de KMKG ontzegd worden.

De Museumshops

De openingstijden van de museumshops lopen gelijk met die van de KMKG.

De KMKG zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het gebruik van de goederen die werden aangeschaft in de museumshop.

De Afgietselwerkplaats

De openingstijden van de Afgietselwerkplaats zijn te vinden op de website. Ze is tevens te bezoeken op afspraak. Na reservering zijn groepsrondleidingen mogelijk.

Fotografie en schetsen

Fotograferen of filmen van de tentoongestelde voorwerpen zonder flits is toegestaan voor eigen gebruik. Voor alle andere doeleinden dient de uitdrukkelijke toestemming van de directie te worden gevraagd. Voor het gebruik van flitsers, statieven, microfoonhengers en dergelijke moet toestemming gevraagd worden via het e-mail adres info@kmsg-mrah.be. Ook voor reportages met meer dan drie personen moet vooraf toestemming worden gevraagd.

Het is verboden personen te filmen of te fotograferen zonder hun toestemming.

Het is niet toegestaan om beveiligingsinstallaties te fotograferen, te filmen of te tekenen.

Bezoekers of groepen die de tentoongestelde voorwerpen willen tekenen of er schetsen van willen maken, mogen dit enkel doen met potloden en op maximaal A3-formaat. Het mag ook pas nadat zij hun intentie vooraf hebben meegedeeld aan de reservatiedienst en zonder andere bezoekers te hinderen.

De restaurants

De restaurants van de KMSG zijn voor bezoekers en niet-bezoekers toegankelijk op de openingstijden van deze ruimtes.

De bibliotheken

De bibliotheken van de KMSG zijn enkel toegankelijk na afspraak voor studie- en onderzoeksdoeleinden. De gebruikersreglementen zijn te raadplegen op de website van de KMSG.

Overmacht, sluiting van de expositieruimten, terugbetaling

De sluiting van de KMSG door overmacht of de gehele of gedeeltelijke sluiting van bepaalde zalen en de niet-zichtbaarheid van collectiestukken, voor welke reden dan ook, geeft nooit automatisch recht op terugbetaling van het toegangsbewijs of de korting of tot schadevergoeding.

In geval van onbeheersbare volkstoeloop, natuuromstandigheden, onlusten en alle andere bijzondere omstandigheden die de veiligheid van de bezoekers, het personeel, het gebouw of de collecties bedreigen, behoudt de directie zich de recht voor om de KMKG te sluiten, zonder enige vergoeding aan de bezoekers of terugbetaling van het toegangsbewijs.

De KMKG zijn niet verantwoordelijk voor de schade die bezoekers lijden ten gevolge van de daden van derden.

Het gebruik van liften is verboden in geval van brand.

De bezoekers worden verwacht in het gebouw te blijven wanneer er zich omstandigheden voordoen waarbij de politie om tussenkomst werd gevraagd.

Klachten

Klachten over het museumbezoek kunnen digitaal op secr-direction@kmg-mrah.be of op papier worden ingediend gericht aan het Directiesecretariaat KMKG, Jubelpark 10, 1000 Brussel, altijd door middel van het daartoe bestemde formulier, te vinden op de website of te verkrijgen aan de ontvangstbalie.

Privacy

De KMKG dragen uw privacy hoog in het vaandel en hechten dan ook groot belang aan de bescherming van uw persoonsgegevens. Wanneer wij die verwerken, doen we dat steeds in overeenstemming met de Europese Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens, alsook met de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Bij eventuele vragen of voor de uitoefening van uw rechten kunt u zich wenden tot de data protection officer van de KMKG (dpo@kmg-mrah.be). De KMKG verwerken uw persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van hun taken.

Bij het online bestellen van tickets verwerken de KMKG uw voor- en familienaam, adres, emailadres, telefoon, bankrekeningnummer en de

gegevens die u daarbuiten vrijwillig verstrekt, en ook uw activiteiten op onze website en uw surfgedrag.

Deze gegevens worden zolang bewaard als wettelijk toegelaten is.

U hebt het recht om uw persoonsgegevens in te kijken, te verbeteren of te laten verwijderen. U hebt het recht om uw gegevens te laten anonimiseren. U hebt ook het recht om uw toestemming tot gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken. De KMKG zullen daar zo snel mogelijk op reageren, uiterlijk binnen 30 dagen.

U hebt het recht klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit, , Drukpersstraat 35, 1000 Brussel, contact@apd-gba.be.

De bezoekers hebben het recht om deelname aan enquêtes en vragenlijsten te weigeren en bij deelname de meest strikte anonimiteit te eisen.

Er is cameratoezicht in de KMKG teneinde de veiligheid van bezoekers, personeel, collecties en gebouwen te verzekeren. De beelden worden gedurende een redelijke periode bewaard. Ze kunnen ter beschikking van de autoriteiten worden gesteld.

Bezoekers dienen onmiddellijk hun bezwaren kenbaar te maken als ze gefotografeerd of gefilmd worden door de KMKG in het kader van foto- of filmreportages.

Bevoegde rechtbank

Op dit reglement is het Belgische recht van toepassing en de geschillen die er uit voortvloeien worden voorgelegd aan de rechtbank van eerste aanleg van Brussel of de administratieve rechtsinstanties.

* * * * *