

# Bezoekersreglement

## 1. Definities

In dit bezoekersreglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

1. Dutch Heritage Amsterdam: het geheel (gebouwen, terrein en rechtspersonen) dat valt onder het beheer van de Stichting Hermitage aan de Amstel (inclusief de Hermitage voor Kinderen en de Outsider Art Gallery). Wordt hierna afgekort tot DHA. Gebruikte stichtingnamen zijn: Stichting Producties Hermitage Amsterdam (Hermitage Amsterdam), Stichting Instandhouding Amstelhof-Neerlandia c.a, Stichting Publieksfaciliteiten Hermitage Amsterdam, Stichting Programma Hermitage Amsterdam.
2. Tentoonstelling: de ruimte waar de kunstwerken tentoongesteld worden; de betaalde ruimte ná de toegangscontrole. Hiertoe behoren ook de semipermanente expositie *Amsterdam Museum* en het Museum van Geest.
3. Bezoekers: de aanwezige personen in de DHA tijdens openingstijden van de tentoonstelling of tijdens ontvangsten/evenementen buiten tentoonstellingstijden.
4. Gasten: zij die op afspraak voor een medewerker van de DHA komen in de kantoren en/of vergaderruimten van de DHA. Wanneer gasten zich bevinden in de tentoonstellingsruimte (binnen en buiten openingstijden) is voor hen ook het bezoekersreglement van toepassing.
5. Personeel: personeel van de DHA. Kan zich d.m.v. een bedrijfsbadge legitimeren.
6. Beveiliging: de dienstdoende beampten van een particulier beveiligingsbedrijf ingehuurd door de DHA of personeel in eigen bedrijfskleding, herkenbaar aan een V-embleem.
7. Toegangsbewijs: een kaart die toegang geeft tot een tentoonstelling van de DHA, gekocht/ontvangen bij de kassa (of andere verkooppunten, zoals de website) van de DHA of kaarten en passen uitgegeven door de DHA. De geldigheid van een toegangsbewijs wordt beoordeeld door het personeel.

8. Winkel: het gebied van de museumwinkel(s); wordt afgebakend door de glazen deuren/c.q. winkelentree ter hoogte van de tentoonstellingstrap in de zuidelijke vleugels van het gebouw (de Keizersvleugel).

## **2. Toepassing reglement**

Iedereen die zich in de DHA begeeft, aanvaardt de toepassing van het bezoekersreglement. Men dient zich aan het bezoekersreglement te houden in de gebieden met én zonder betaalde toegang binnen de DHA. Het reglement is automatisch ook van toepassing in het café-restaurant, de winkel, de binnentuin, de achtertuin, omlopen, vergaderzalen, facilitaire ruimten zoals toiletten en hallen en de kantoren.

## **3. Handhaving en toezicht**

De DHA is bij overtreding of gegronde vrees voor overtreding door een bezoeker van dit reglement gerechtigd de betreffende bezoeker uit de DHA te verwijderen dan wel hem/haar de toegang tot de Dutch Heritage Amsterdam te ontfeggen. De DHA kan ter zake al datgene doen wat de DHA nodig en/of wenselijk acht, waaronder aangifte bij de politie. De beveiliging is door de DHA gemachtigd om te handelen volgens dit reglement. De DHA maakt gebruik van camerabeveiliging en slaat alle beelden voor een bepaalde periode op. De beelden worden mogelijk gebruikt om als bewijs te dienen bij overtreding van dit reglement en als bewijslast bij (justitiële) vervolging. De DHA maakt gebruik van zichtbare en niet zichtbare camera's.

## **4. Verbodsbepalingen**

Het is zonder uitdrukkelijke toestemming van de DHA verboden:

1. Zich in de DHA te bevinden zonder geldig toegangs- en/of legitimatiebewijs, of zonder voorafgaande toestemming van de DHA.
2. Buiten de afgebakende gedeelten van de tentoonstelling te verblijven.
3. Zich te verstoppen, te verschuilen of anderszins te bevinden in kasten, loze ruimten tussen tentoonstellingspanelen, opslagen, kantoren en overige ruimten welke op redelijke wijze aangeduid kunnen worden als niet (normaal) publiekstoegankelijk.

4. Aan de DHA toebehorende, uitgeleende of anderszins binnen de DHA aanwezige zaken toe te eigenen, te vernielen of te beschadigen alsmede uit de DHA te verwijderen.
5. Kunst/bruiklenen/het tentoongestelde aan te raken.
6. Kunst/bruiklenen/het tentoongestelde te dicht of onvoorzichtig te benaderen.
7. Kunst/bruiklenen/het tentoongestelde met pennen of andere voorwerpen te benaderen, ook niet om als aanwijfsstok te dienen.
8. Dieren in de DHA mee te nemen. Uitgezonderd blindengeleidehonden en zgn. 'hulpverleningsdieren'.
9. Zich aanstootgevend te gedragen of te kleden, lawaai te veroorzaken, overlast te bezorgen of anderszins de orde binnen de DHA te verstoren, naar oordeel van het personeel.
10. Personeel, vrijwilligers, rondleiders in woord en/of daad te hinderen bij de uitvoering van hun taken en activiteiten. Naar oordeel van het personeel.
11. Rommel te maken en afval buiten de daarvoor bestemde vuilnisbakken te deponeren.
12. Goederen te koop aan te bieden.
13. Ballen, ballonnen, verdovende middelen, drank, etenswaar, gevaarlijke of hinderlijke stoffen, objecten, producten of wapens de DHA binnen te brengen.
14. Gebruik te maken van foto-, video-, film-, geluids- en andere opnameapparatuur.
15. Vuur te maken en te roken.
16. Tassen groter dan A4-formaat, rugzakken, paraplu's, Nordic-walking stokken en selfie-sticks mee te nemen in de tentoonstelling. Het gebruik van de garderobe voor verplicht af te geven objecten is kosteloos.
17. De veiligheid van bezoekers en personeel in gevaar te brengen, direct of indirect. Naar oordeel van het personeel.

18. Strafbare feiten te plegen, te willen plegen of anderszins maatschappelijk onbetamelijk gedrag te vertonen. Naar oordeel van het personeel.
19. Goederen en/of materialen achter te laten.
20. Iets tegen het meubilair en/of wanden te plaatsen.
21. Te boren, nieten, plakken, schroeven of spijkeren in meubilair of muren.
22. Detectoren van het alarm of camera's af te schermen, te verplaatsen, aan te raken of te beschadigen.
23. Artikelen uit de winkel mee te nemen zonder die eerst af te rekenen.
24. Audiotours mee naar buiten te nemen.
25. Eigen meegebrachte consumpties in de daarvoor bestemde horecaruimtes te nuttigen.
26. Te eten of drinken buiten de daarvoor bestemde horecagelegenheden.
27. Gebruik te maken van een gsm in de tentoonstellingszalen.
28. Scherpe voorwerpen naar binnen te brengen.
29. Met pennen, stiften, potloden e.d. aanwijzingen te geven in de buurt van schilderijen en/of andere bruiklenen.

## **5. Gebodsbepalingen**

1. Iedere bezoeker dient op eerste aanvraag van het personeel een geldig toegangsbewijs te tonen.
2. Iedere bezoeker dient op eerste aanvraag van het personeel een geldig legitimatiebewijs te tonen.

3. Iedere bezoeker kan in het kader van de algemene en specifieke veiligheid door het personeel worden verzocht mee te werken aan een visitatie van de door de bezoeker meegevoerde/meegebrachte (hand)bagage.
4. Alle gebods- en verbodsborden in de DHA dienen strikt en terstond in acht genomen te worden.
5. Groepen scholieren en jongeren dienen te allen tijde begeleid te worden door volwassen begeleiders van de eigen groep of ingehuurd personeel van de DHA. Het aantal begeleiders is afhankelijk van het aantal scholieren/jongeren (uitgangspunt 10 bezoekers : 1 begeleider).
6. In de DHA mag alleen op rustige en zachte toon worden gesproken en rustig gelopen (niet rennen).
7. Iedere bezoeker dient de DHA toe te staan binnen de DHA beeld- en/of geluidsopnames te (doen) maken. De bezoekers zullen geen bezwaar maken tegen gebruik en/of openbaarmaking van zijn/haar portret/gelijkenis, noch daar enige financiële vergoeding voor vragen.
8. (Brom)fietsen, scooters e.d. van bezoekers dienen in de daarvoor bestemde rekken in de openbare ruimte geplaatst te worden. (Brom)fietsen, scooters e.d. geplaatst bij nooduitgangen en/of aan hekken van de DHA, of op andere plaatsen die daar niet voor bestemd zijn, worden door de DHA verwijderd. Sloten worden niet vergoed. Auto's dienen op de daartoe aangewezen plaatsen geparkeerd te worden.
9. Gemotoriseerd vervoer mag op het terrein van de DHA uitsluitend stapvoets rijden.
10. Instructies van het personeel dienen terstond te worden opgevolgd.
11. Iedere bezoeker dient kennis te hebben van de aan de bezoeker kenbaar gemaakte calamiteiteninstructies. Tijdens calamiteiten dient iedere bezoeker de DHA op aanwijzingen van het personeel (ook via meldingen van de automatische ontruimingsinstallatie) terstond te verlaten. Indien de situatie daarom vraagt zonder medebrengen van in de garderobe achtergelaten kleding/andere goederen.
12. Iedere bezoeker dient een mondkapje te dragen tijdens het bezoek. Dit is per 1 december 2020 wettelijk verplicht door de overheid.

## **6. Aansprakelijkheid**

Het verblijf van iedere bezoeker in de DHA, alsmede het gebruik van de faciliteiten van de DHA (rolstoel, kinderwagen, kleedtafel e.d.) is geheel voor eigen risico van de bezoeker.

1. De DHA is niet aansprakelijk voor schade en/of lichamelijk letsel tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van personeel gedurende de uitvoering van zijn geldende taken/werkzaamheden.
2. De DHA is niet verantwoordelijk voor diefstal, verlies of beschadiging van eigendommen van de bezoeker achtergelaten bij de garderobe.
3. Aansprakelijkheid voor andere schade dan die aan stoffelijke zaken toebehorend aan de bezoeker en lichamelijk letsel is uitgesloten, waaronder ook iedere vorm van gevolgschade.
4. Iedere aansprakelijkheid van de DHA is per schade toebrenkende gebeurtenis beperkt tot de hoogte van het bedrag van het toegangsbewijs dat voor de bezoeker op dat moment geldt. Indien en wanneer de DHA voor het betreffende verzekerd is, blijft de aansprakelijkheid beperkt tot dat bedrag dat wordt uitgekeerd op grond van de aansprakelijkheidsverzekering. Een en ander volgens de voorwaarden van de verzekeringspolis.

## **7. Slotbepaling**

Op dit reglement en alle daarop gebaseerde geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen ter zake worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

**Stichting Hermitage aan de Amstel**  
**Dutch Heritage Amsterdam**

Postbus 11675  
1001 GR Amsterdam  
020 530 87 55

Vastgesteld te Amsterdam, juni 2009  
Herzien te Amsterdam, juni 2017  
Herzien te Amsterdam, maart 2022

