

# ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN ARCAM TE AMSTERDAM

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder bezoek aan Arcam te Amsterdam en op iedere bezoeker die, individueel of in groepsverband, het instellingscomplex betreedt en/of deelneemt aan een activiteit van Arcam, zoals een rondleiding, workshop of lezing.

## 1. Definities

- 1.1 Activiteit: een op de website van Arcam aangekondigde activiteit of evenement (zoals een wandeling, rondleiding, cursus, workshop of lezing) die door Arcam wordt aangeboden aan het algemene publiek. Een Activiteit vindt plaats op een specifieke datum (of meerdere data), tijd en locatie en heeft een in de website-agenda omschreven inhoud. Per Activiteit kunnen specifieke deelnamevoorwaarden (zoals een minimumleeftijd) van toepassing zijn. Deze staan vermeld op de website van Arcam en in van toepassing zijnde andere uitingen van Arcam.
- 1.2 Activiteitenticket: een (geprint) ticket dat de Deelnemer aan een Activiteit recht geeft op deelname aan de betreffende Activiteit van Arcam.
- 1.3 Bezoeker: eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct, met Arcam een overeenkomst sluit met als doel een van de ruimten of delen van het instellingscomplex te betreden, een tentoonstelling te bezoeken en/of deel te nemen aan een Activiteit die door Arcam wordt georganiseerd, daaronder ook begrepen een ieder die het instellingscomplex betreedt zonder een geldig Toegangsbewijs (zoals op uitnodiging van een medewerker van de instelling of van een Organisator).
- 1.4 Deelnemer: iedere Bezoeker die, met een geldig Activiteitenticket deelneemt aan een door Arcam georganiseerde Activiteit.
- 1.5 Entreeticket: een (geprint) ticket dat de Bezoeker tijdens reguliere openingstijden toegang verschaft tot de expositieruimte(s) van het Arcam Paviljoen en/of door Arcam ingehuurde tentoonstellingsruimten van derden.
- 1.6 Groep: een groep of gezelschap Bezoekers die als groep het instellingscomplex bezoeken ('groepsbezoek'). Een Groep heeft tijdens het bezoek aan Arcam tenminste één begeleider en/of vertegenwoordiger die voor de instelling de centrale contactpersoon is, en voor de instelling kenbaar en aanspreekbaar is op het gedrag van de Groep en zijn groepsleden. Een Groep die de instelling zelfstandig bezoekt zonder voorafgaand gemaakte afspraken met en/of tussenkomst van de instelling, kan bestaan uit maximaal 15

- leden. Een Groep van 16 of meer leden dient voorafgaand aan het bezoek contact op te nemen met de instelling via [arcam@arcam.nl](mailto:arcam@arcam.nl). Voor een Groep die de instelling bezoekt op basis van voorafgaand gemaakte afspraken tussen instelling en Organisator, geldt het maximumaantal van 15 leden niet.
- 1.7 Instellingscomplex: het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) waar tentoonstellingen en Activiteiten of anderszins door Arcam georganiseerde programmering plaatsvinden en die vallen onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van Arcam, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, het Arcam Paviljoen inclusief de directe buitenruimte rondom het paviljoen.
  - 1.8 Organisator: een (rechts)persoon, bedrijf of instelling die een of meerdere groepsbezoeken aan het instellingscomplex organiseert en/of delen van het instellingscomplex inhuurt voor tijdelijk eigen gebruik (inhuur).
  - 1.9 Ticket: een Entreeticket of een Activiteitenticket.
  - 1.10 Toegangsbewijs: een Entreeticket of Activiteitenticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart of -pas) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke of mondelinge uitnodiging), dat de toegang verschaft tot een of meer (delen van) ruimten in het instellingscomplex.
  - 1.11 Arcam Paviljoen, en 'het paviljoen': hoofdvestiging en voornaamste bezoekadres van Arcam met onder meer tentoonstellingsruimte(s) en kantoren, gevestigd aan de Prins Hendrikkade 600, 1011 VX Amsterdam.
  - 1.12 Arcam, en 'de instelling': de Stichting Architectuur Centrum Amsterdam (Arcam) te Amsterdam, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, medewerkers, externen die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden. Alle overeenkomsten worden aangegaan tussen de Bezoeker en de Stichting Architectuur Centrum Amsterdam (Arcam), gevestigd aan de Prins Hendrikkade 600, 1011 VX Amsterdam, Nederland, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 41205258, btw-identificatienummer: 008679861B01.
  - 1.13 Verboden Voorwerpen: voorwerpen als bedoeld in artikel 5.9.

## 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Bezoekers van Arcam, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, Bezoekers van het instellingscomplex en Deelnemers aan door Arcam georganiseerde Activiteiten, en op iedere overeenkomst tussen een Bezoeker en Arcam.

- 2.2 Deze voorwaarden zijn daarnaast van toepassing op alle natuurlijke personen die door Arcam in het kader van haar doelstelling worden ingeschakeld, ook als die personen in dienst zijn van een opdrachtnemer of leverancier die in het instellingscomplex 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 De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van Arcam.
- 2.4 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen met Arcam.
- 3. Tickets en Prijzen**
- 3.1 Entreetickets en Activiteitentickets van Arcam kunnen worden aangekocht
- door betaling bij de balie van het Arcam Paviljoen, voorafgaand aan het bezoek of deelname aan de betreffende Activiteit; of
  - door middel van koop op afstand via de website van Arcam als bedoeld in artikel 4.
- 3.2 Bij een betaalde Activiteit, zowel in het Arcam Paviljoen als daarbuiten, is de toegang tot het Arcam Paviljoen op de dag van die Activiteit, in het Activiteitenticket inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld bij de betreffende Activiteit. Dit geldt ook voor Activiteitentickets voor kinderen tot en met 18 jaar voor die betaalde Activiteit. Bij een gratis Activiteit, die plaatsvindt in het Arcam Paviljoen, is de toegang tot het Arcam Paviljoen inbegrepen, maar slechts voor de duur van de gratis Activiteit. Buiten die gratis Activiteit geeft het Activiteitenticket geen toegang tot het Arcam Paviljoen.
- 3.3 Kinderen tot en met 18 jaar hebben gratis toegang tot het instellingscomplex en kunnen gratis deelnemen aan de meeste Activiteiten. Voor deze kinderen kunnen per Activiteit specifieke aangepaste tarieven en voorwaarden gelden. Deze staan vermeld op de website van Arcam en in van toepassing zijnde andere uitingen van de instelling.
- 3.4 Houders van kortingspassen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, CJP, Stadspas Amsterdam en studenten met een geldige collegekaart voor het lopende studiejaar, hebben recht op korting op de ticketprijs. De geldende kortingspassen en -tarieven zijn gepubliceerd op de website van de instelling. Artikel 5.1 is van toepassing.
- 3.5 In Arcam heeft per rolstoelgebruiker één begeleider gratis toegang tot het instellingscomplex en/of deelname aan een Activiteit. De gratis toegang geldt voor zowel de toegang tot het Arcam Paviljoen als de deelname aan de Activiteit(en). Hulphonden (die de Bezoeker met identificatiepas begeleiden) hebben gratis toegang.
- 3.6 Een vooraf gekocht Ticket wordt ongeldig door het enkele verloop van het op het Ticket vermelde tijdstip of tijdvak.
- 3.7 Eenmaal geboekte Tickets en Toegangsbewijzen voor het instellingscomplex en de Activiteiten, kunnen niet worden geruild of gerestitueerd.
- 3.8 Arcam is niet verplicht tot restitutie van een niet gebruikt Ticket. 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 alleen geldig is voor een bepaalde tijd en/of datum.
- 3.9 Onverminderd hetgeen staat vermeld in artikel 9, leiden de hiernavolgende omstandigheden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of tot enige andere (schade)vergoeding door Arcam aan de Bezoeker:
- het niet zichtbaar zijn van een of meer voorwerpen uit de vaste collectie van Arcam;
  - gedeeltelijke sluiting van het instellingscomplex, waaronder begrepen gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen
  - aanpassing van de reguliere openingstijden in geval van een calamiteit of andere onvoorziene omstandigheden;
  - overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, verbouwing of het (her)inrichten van ruimten;
  - overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het instellingscomplex;
  - overlast of ongemak veroorzaakt door andere Bezoekers, zoals geluidsoverlast, ongepast gedrag (daaronder begrepen molest) of diefstal;
  - schade veroorzaakt door andere Bezoekers;
  - ontzegging van de toegang tot het instellingscomplex en/of deelname aan een Activiteit;
  - verlies of diefstal van het Toegangsbewijs of Ticket, daaronder begrepen voordat de Bezoeker het instellingscomplex betreedt.

- 3.10 In het instellingscomplex kan uitsluitend worden betaald met digitale betaalmiddelen, daaronder begrepen Nederlandse en buitenlandse bankpassen en creditcards.
- 3.11 Alle prijzen van producten en diensten bestemd voor particuliere Bezoekers worden vermeld inclusief btw.
- 4. Koop op afstand van Tickets**
- 4.1 Entreetickets en Activiteitentickets voor de meeste Activiteiten en evenementen van Arcam kunnen vooraf worden aangeschaft via [www.arcam.nl](http://www.arcam.nl). Een overeenkomst tussen de Bezoeker en Arcam komt tot stand zodra de Bezoeker het boekingsproces voor het reserveren van het ticket volledig heeft doorlopen, de betaling heeft afgerond, de reservering digitaal naar Arcam heeft gestuurd door middel van het aanklikken van de knop 'Afronden' en Arcam per e-mail een boekingsbevestiging naar de Bezoeker heeft verzonden.
- 4.2 Betalingen van online aankopen dienen te geschieden door middel van een van de betalingsmodules zoals die worden aangeboden door de payment provider van Arcam. Op de betaling zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende bank en de desbetreffende betalingsmodule van toepassing.
- 4.3 Op online aankopen die via [www.arcam.nl](http://www.arcam.nl) worden gedaan, waaronder de aankoop van Entreetickets en Activiteitentickets, is geen herroepingsrecht van toepassing.
- 4.4 Online aangeschafte Tickets dienen te worden geprint en meegenomen naar het instellingscomplex of de betreffende Activiteit, of via de telefoon van de Bezoeker te worden getoond, om bij binnenkomst in de instelling en/of voor aanvang van de Activiteit te kunnen worden gecontroleerd en/of gescand. Artikel 5.1 is van toepassing.
- 4.5 Artikel 14 (Privacy en verwerking van persoonsgegevens) is van toepassing op alle online aankopen.
- 5. Toegang tot het instellingscomplex en/of deelname aan een Activiteit**
- 5.1 De Bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldig Toegangsbewijs gerechtigd het instellingscomplex te betreden en/of deel te nemen aan een door Arcam georganiseerde Activiteit. De Bezoeker is daarbij te allen tijde verplicht enige kaart of voucher die recht geeft op korting op de toegangsprijs te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen en medewerkers.
- 5.2 De Bezoeker wordt de toegang tot het instellingscomplex en/of deelname aan een Activiteit ontzegd, indien Arcam vaststelt dat
- het Toegangsbewijs niet is verstrekt door Arcam of een daartoe door Arcam bevoegd verklaarde instantie of rechtspersoon;
  - de Bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
  - de Bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de kennelijke intentie heeft om de orde te verstoren; of
  - de Bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam, of anderszins onzedelijk gekleed, het instellingscomplex wenst te betreden en/of aan een Activiteit wenst deel te nemen.
- 5.3 Vouwfietsen worden niet toegelaten tot het instellingscomplex. Ook voertuigen als stepjes, skates en skateboards zijn niet toegestaan in het instellingscomplex. Kinderwagens en buggy's zijn wel toegestaan.
- 5.4 Honden en andere (huis)dieren zijn niet toegestaan in het instellingscomplex, met uitzondering van hulphonden (die de Bezoeker met identificatiepas begeleiden).
- 5.5 Arcam is grotendeels toegankelijk voor mindervaliden. Alle informatie over de toegankelijkheid van de instelling en de verschillende onderdelen ervan, is gepubliceerd op de website van de instelling. Het gebruik van een rolstoel, rollator of klein model scootmobiel geschikt voor binnenshuis gebruik, is, waar mogelijk in de instelling, toegestaan, op voorwaarde dat de gebruiker/begeleider het hulpmiddel machtig is. Op de toegankelijkheid en het gebruik van een scootmobiel zijn specifieke voorwaarden van toepassing. Deze zijn gepubliceerd op de website van de instelling. Boven op deze voorwaarden geldt dat bij twijfel aan de zijde van Arcam over de vaardigheden van de bestuurder van een scootmobiel, Arcam gerechtigd is de bestuurder van een scootmobiel bij het betreden van het Arcam Paviljoen te vragen de wendbaarheid van de scootmobiel en de snelheid van de vaardigheden in het bedienen van de scootmobiel te demonstreren. Ook kan in uitzonderlijke gevallen, zoals bij grote drukte, door Arcam worden besloten de scootmobiel niet tot de instelling toe te laten. In dat geval wordt in overleg met de bestuurder bekeken of het mogelijk is de instelling op een andere wijze of op een ander moment te bezoeken. Het gebruik van hulphonden (die de Bezoeker met identificatiepas begeleiden) is in het gehele museum toegestaan.
- 5.6 Bij de ingang van het instellingscomplex staat aangegeven welke voorwerpen door Bezoekers moeten worden afgegeven aan de balie van het Arcam Paviljoen. Arcam behoudt zich het recht voor om bewaarneming van bepaalde voorwerpen te weigeren.

- 5.7 Arcam behoudt zich het recht voor iedere Bezoeker, diens bagage en eventuele hulpmiddelen en/of voertuigen als rolstoelen, rollators, kinderwagens en buggy's te onderwerpen aan een toegangscontrole. In dit verband kan de Bezoeker worden verzocht zijn of haar medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door of namens de medewerkers van Arcam. In bijzondere gevallen waarin het voor de algemene veiligheid van personen of de collectie noodzakelijk wordt geacht speciaal opgeleid en getraind personeel in te zetten, kan dit personeel de Bezoeker bovendien verzoeken bij het betreden of het verlaten van het instellingscomplex mee te werken aan een veiligheidsfoullering. Als een veiligheidsfoullering van toepassing is, wordt de Bezoeker voor het betreden van het instellingscomplex gewaarschuwd dat deze maatregel van kracht is.
- 5.8 Een Bezoeker die medewerking aan visitatie of veiligheidsfoullering als bedoeld in artikel 5.7 weigert, kan de toegang tot het instellingscomplex en/of deelname aan een Activiteit worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie van het Ticket.
- 5.9 De volgende voorwerpen (hierna 'Verboden Voorwerpen') mogen niet in het instellingscomplex worden meegenomen:
- 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;
  - puntige en/of scherpe wapens en scherpe voorwerpen: voorwerpen met punten of snijranden waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht;
  - stompe voorwerpen waarmee letsel kan worden toegebracht;
  - ontploffbare en ontvlambare stoffen;
  - chemische en toxische stoffen.
- 5.10 Wanneer Arcam Verboden Voorwerpen bij de toegangscontrole aantreft, neemt Arcam 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 instellingscomplex en/of deelname aan een Activiteit ontzegd en heeft die Bezoeker geen recht op restitutie van het Ticket.
- 5.11 Wanneer het Verboden Voorwerpen betreft die onder een wettelijk verbod vallen, licht Arcam de politie in en draagt de instelling de voorwerpen over aan de politie.
- 5.12 Om redenen van beveiliging dient de Bezoeker identificeerbaar te zijn.
- 6. Verblijf in het instellingscomplex en/of deelname aan een Activiteit**
- 6.1 Het verblijf van de Bezoeker in het instellingscomplex en/of de deelname aan een Activiteit is voor eigen risico.
- 6.2 De Bezoeker dient zich gedurende het verblijf in het instellingscomplex en/of de deelname aan een Activiteit 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.
- 6.3 De Bezoeker is verplicht zich gedurende het verblijf in het instellingscomplex en/of de deelname aan een Activiteit te houden aan de aanwijzingen en instructies die worden gegeven door, als zodanig herkenbare, medewerkers van Arcam. Indien naar het oordeel van de daartoe bevoegde medewerkers van Arcam 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 instellingscomplex en/of verdere deelname aan een Activiteit worden ontzegd. In dat geval is Arcam niet gehouden tot restitutie van het Ticket of tot vergoeding van enige schade of eventuele andere gemaakte kosten. Wanneer de Bezoeker herhaaldelijk bepalingen in de Algemene Bezoekersvoorwaarden of door de medewerkers gegeven aanwijzingen en instructies overtreedt, kan Arcam hem of haar de toegang tot het instellingscomplex en/of deelname aan Activiteiten voor bepaalde tijd ontzeggen. Een dergelijk besluit tot ontzegging van de toegang wordt de Bezoeker onverwijld bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.
- 6.4 Kinderen tot en met 12 jaar mogen uitsluitend verblijven in het instellingscomplex en/of deelnemen aan een Activiteit onder begeleiding van een volwassene, daaronder ook begrepen medewerkers en vrijwilligers van de instelling.
- 6.5 De Bezoeker moet in het instellingscomplex en/of gedurende de deelname aan een Activiteit beschikken over een geldig Toegangsbewijs. Hij of zij is te allen tijde verplicht desgevraagd het Toegangsbewijs en enige kaart of voucher die recht geeft op korting op de toegangsprijs te tonen aan als zodanig kenbare functionarissen van de instelling.
- 6.6 De Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die hij of zij toebrengt aan het instellingscomplex en de daar aanwezige collectie, al dan niet als gevolg van het niet naleven van algemene bezoekersvoorwaarden.
- 6.7 Naast de redenen genoemd in artikel 5 is Arcam gerechtigd de Bezoeker de (verdere) toegang tot het instellingscomplex en/of (verdere) deelname aan Activiteiten voor bepaalde tijd te ontzeggen:
- in het geval die Bezoeker handelt in strijd met artikel 6.2 en/of artikel 6.3;
  - in het geval die Bezoeker tijdens een of meer vorige bezoeken aan Arcam of

- aan andere musea een of meer voorwerpen door schuld, grove schuld en/of opzet heeft beschadigd en/of bevuild;
- c) in het geval Arcam om andere redenen gegronde vrees heeft dat die Bezoeker zich schuldig zal maken aan beschadiging en/of bevuiling van een of meer voorwerpen.
- Arcam kan de betreffende Bezoeker in ieder geval steeds onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 5.7. Arcam maakt een besluit tot ontzegging van de toegang onverwijld aan de Bezoeker bekend, zo mogelijk schriftelijk.
- 6.8 In het geval van calamiteiten, bijvoorbeeld de plotselinge verdwijning van een kunstvoorwerp, een terroristische aanslag of andere daden van geweld, is Arcam 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 Arcam. Arcam kan de Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie weigert verzoeken om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens hij of zij het instellingscomplex verlaat.
- 6.9 Arcam laat regelmatig door eigen medewerkers en derden foto- en filmreportages maken in het instellingscomplex. Dit materiaal kan worden gebruikt voor journalistieke en publiciteitsdoeleinden op de website, in folders en dergelijke, door Arcam zelf en/of door derden waarmee Arcam voor die doeleinden samenwerkt. Arcam gaat daarbij te allen tijde met grote zorgvuldigheid en respect om met de belangen van afgebeelde personen. Met het accepteren van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden, gaat de Bezoeker akkoord met dit gebruik van foto- en filmmateriaal door Arcam. Indien de Bezoeker niet herkenbaar wil worden gefotografeerd of gefilmd, kan hij of zij dit kenbaar maken bij Arcam. Arcam zal zich in dat geval inspannen om fotografen of filmmakers, die werken in opdracht van Arcam, deze wens te laten respecteren. Indien de Bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij of zij herkenbaar is, kan hij of zij dit kenbaar maken bij Arcam. Arcam zal zich in dat geval inspannen om de verdere openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.
- 6.10 Fotograferen en filmen, zonder flits en zonder statief, door Bezoekers is toegestaan in het instellingscomplex en/of gedurende de deelname aan een Activiteit, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld bij een object en/of Activiteit. Bezoekers die fotograferen of filmen mogen daarbij andere Bezoekers niet hinderen. De

Bezoeker mag deze foto's, video- en filmopnamen alleen voor persoonlijke, niet-commerciële doeleinden gebruiken. Het is de Bezoeker zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Arcam verboden deze opnamen openbaar te maken, te publiceren en/of te verspreiden, op welke wijze en met welk medium dan ook, met inbegrip van elektronische media.

## 7. Huisregels

### 7.1

Buiten het in artikel 5 en artikel 6 gestelde, mag de Bezoeker in het instellingscomplex:

- a) geen tentoongestelde objecten, tentoonstellingsmaterialen, expositiemeubelen en andere onderdelen van tentoonstellingen aanraken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan; ouders/verzorgers, docenten en andere begeleiders dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten niet worden aangeraakt door de door hen begeleidde minderjarige(n), individuen of Groepen;
- b) andere Bezoekers niet hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door hen langdurig het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren, door de doorgang te versperren, door te fotograferen of filmen, door langdurig hinderlijk te bellen of door het veroorzaken van geluidsoverlast door het gebruik van mobiele telefoons, walkmans of andere bronnen van geluidsoverlast;
- c) 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 Arcam heeft verkregen;
- d) niet rennen of schreeuwen;
- e) niet roken;
- f) geen zelf meegebracht eten of drinken nuttigen, uitgezonderd het nuttigen van water;
- g) geen goederen of diensten van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos verschaffen.

### 7.2

Ouders/verzorgers, docenten en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleidde minderjarigen, individuen of Groepen.

### 7.3

Bij een Groep met kinderen in de basisschoolleeftijd dient per 8 kinderen minimaal één begeleider in het instellingscomplex aanwezig te zijn. Bij een Groep met jongeren in de middelbare schoolleeftijd dient per 15 jongeren

- minimaal één begeleider in het instellingscomplex aanwezig te zijn.
- 7.4 Onverlet het bepaalde in artikel 7.1c (beperkt gebruik van foto- en filmapparatuur) mogen in het instellingscomplex gemaakte foto's, video- en/of filmopnamen slechts voor commerciële doeleinden worden gebruikt na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hiervoor van Arcam, in welk geval mogelijk tarieven van toepassing zijn.
- 8. Aansprakelijkheid Bezoekers**
- 8.1 De Bezoeker van Arcam is jegens Arcam aansprakelijk voor alle schade die hij of zij veroorzaakt, al dan niet als gevolg van het niet naleven van algemene voorwaarden. De bezoeker vrijwaart Arcam voor eventuele aanspraken van derden ter zake.
- 8.2 Ouders/verzorgers, docenten en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gedrag van, en schade veroorzaakt door, de door hen begeleide minderjarigen, individuen of Groepen, onverminderd de eigen aansprakelijkheid van groepsleden zelf. De hiervoor genoemde ouders/verzorgers, docenten en begeleiders vrijwaren Arcam voor eventuele aanspraken van derden ter zake.
- 8.3 Organisaties, bedrijven et cetera die in het instellingscomplex bijeenkomsten en/of feesten (laten) organiseren, zijn te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gedrag van, en schade veroorzaakt door, hun gasten, onverminderd de eigen aansprakelijkheid van de gasten zelf. De hiervoor genoemde organisaties, bedrijven et cetera vrijwaren Arcam voor eventuele aanspraken van derden ter zake.
- 9. Aansprakelijkheid Arcam**
- 9.1 Arcam zal zich binnen de grenzen van de redelijkheid zoveel mogelijk inspannen om het bezoek aan het instellingscomplex of de door Arcam georganiseerde tentoonstellingen en Activiteiten overeenkomstig het gepubliceerde aanbod te laten verlopen; hieronder valt ook de verplichting Bezoekers zo goed mogelijk te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting en/of afgelasting van het instellingscomplex en/of door de instelling georganiseerde tentoonstellingen en Activiteiten. Ook informeert Arcam Bezoekers over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, verbouwingen of het (her)inrichten van ruimten. De Bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen; artikel 3.9 is onverminderd van toepassing.
- 9.2 Arcam zal zich binnen de grenzen van de redelijkheid zoveel mogelijk inspannen eventuele overlast of ongemak voor Bezoekers tot een minimum te beperken, alsmede de veiligheid van Bezoekers zoveel mogelijk te waarborgen.
- 10. Beperking van de aansprakelijkheid van Arcam**
- 10.1 Arcam is gerechtigd de reguliere openingstijden aan te passen aan incidentele omstandigheden of, in het geval van een calamiteit, aan een door Arcam noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijke ontruiming van instellingscomplex. De Bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontnemen.
- 10.2 Arcam 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 Arcam, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen de instelling is verzekerd, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn. De totale aansprakelijkheid van de instelling is te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade en zal in geen geval meer bedragen dan de schade waartegen de instelling is verzekerd dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had kunnen zijn. De aanspraak is in ieder geval beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:
- a) het door de verzekeraar van Arcam aan Arcam ter zake van dat individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of
- b) de ter zake van de schade door een derde aan Arcam uitgekeerde vergoeding ter zake van dat individuele schadegeval.
- 10.3 Indien Arcam goederen in ontvangst of bewaring neemt of indien goederen op welke wijze dan ook, waar dan ook, door wie dan ook worden gedeponeerd, bewaard en/of achtergelaten zonder dat Arcam daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is Arcam nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij Arcam opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van de instelling.
- 10.4 In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van Arcam in geen geval meer bedragen dan de in artikel 8.2 beschreven schadevergoedingsregeling.
- 10.5 Aansprakelijkheid van Arcam voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst of loon en gemiste besparingen et cetera, is te allen tijde uitgesloten. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van handelen van derden, waaronder maar niet uitsluitend andere Bezoekers, is eveneens uitgesloten. Ook aansprakelijkheid van Arcam voor schade als gevolg van het niet

- opvolgen van door de instelling en diens functionarissen en/of medewerkers gegeven instructies, is uitgesloten.
- 10.6 Artikel 3.9 (Tickets en Prijzen) is onverminderd van toepassing.
- 11. Overmacht**
- 11.1 Arcam is nimmer aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden schade die is ontstaan als gevolg van overmacht.
- 11.2 Van overmacht is sprake indien er zich omstandigheden voordoen die niet aan Arcam zijn toe te rekenen. Als overmacht geldt iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door Arcam zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk, dan wel bezwaarlijk wordt zoals, maar niet beperkt tot, werkstaking, ziekte, brand, storingen bij de instelling, optreden van politie en/of brandweer, transportproblemen, weersomstandigheden, geweld, oproer of rellen.
- 11.3 Onder dergelijke omstandigheden worden mede verstaan omstandigheden bij personen en/of diensten en/of instellingen waarvan Arcam 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.
- 12. Gevonden voorwerpen**
- 12.1 Door de Bezoeker in het instellingscomplex gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven hetzij bij een medewerker, hetzij bij de balie van het Arcam Paviljoen.
- 12.2 Arcam zal gevonden voorwerpen maximaal drie maanden in bewaring nemen.
- 12.3 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 het voorwerp zich onder rembours te laten toezenden. In beide gevallen dient de eigenaar zich deugdelijk te kunnen legitimeren. Bij twijfel aan de zijde van Arcam over de status van de vermeende eigenaar is Arcam gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.
- 12.4 Arcam behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen waarvoor na drie maanden inbewaringneming door de instelling, geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende, of die niet zijn afgehaald, weg te gooien.
- 13. Klachtenregeling**
- 13.1 In geval van klachten over (delen van) het bezoek en/of over medewerkers/vrijwilligers van Arcam, kan de Bezoeker deze kenbaar maken door ze schriftelijk in de dienen bij de instelling.
- 13.2 Klachten dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk Arcam te bereiken. Klachten die ná deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
- 13.3 Klachten kunnen via e-mail worden gestuurd naar e-mailadres [arcam@arcam.nl](mailto:arcam@arcam.nl). Ze kunnen eveneens schriftelijk worden gestuurd naar Arcam op het in artikel 1.14 genoemde adres, onder duidelijke vermelding van de naam, adresgegevens, telefoonnummer en zo mogelijk een e-mailadres van de afzender.
- 13.4 Klachten die Arcam ontvangt, worden serieus behandeld. De instelling stuurt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging binnen één week na ontvangst van de klacht. De instelling onderzoekt de klacht en beantwoordt deze schriftelijk binnen drie weken na ontvangst. Als de klacht niet binnen drie weken na ontvangst kan worden afgehandeld, dan wordt dit aan de klager meegedeeld, inclusief informatie over de verdere procedure.
- 14. Privacy en verwerking van persoonsgegevens**
- 14.1 Voor Arcam en alle aan de instelling gelieerde ondernemingen is een zorgvuldige omgang met de gegevens van Bezoekers van Arcam en de Arcam-website, daaronder begrepen het gedeelte met de online verkoop van Tickets, van groot belang.
- 14.2 Arcam verwerkt persoonsgegevens van de Bezoeker in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Informatie over de verwerking van persoonsgegevens door Arcam, waaronder ook de hiermee samenhangende rechten van betrokkenen, zijn vastgelegd in de privacyverklaring van de instelling. De privacyverklaring van Arcam is gepubliceerd op zijn website.
- 14.3 In het kader van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden betreft het de verwerking van:
- noodzakelijke persoonsgegevens van Bezoekers ter uitvoering van de overeenkomst met Bezoekers strekkende tot het bezoek van het instellingscomplex;
  - persoonsgegevens van personen die zich schuldig maken aan beschadiging van het instellingscomplex of de collectie, zoals is bedoeld in artikel 6.7 van deze voorwaarden, alsook zij die de Algemene Bezoekersvoorwaarden overtreden. Deze persoonsgegevens zullen enkel intern worden verwerkt in overeenstemming met het doel hiervan, namelijk het zo goed mogelijk afwikkelen van de schade en/of overtreding en/of het kunnen ontzeggen van de toegang tot het instellingscomplex en/of deelname aan

een of meer Activiteiten. De gegevens zullen slechts zo lang worden bewaard als nodig is voor de afwikkeling van de schade, overtreding en/of ontzegging en eventuele vragen hierover;

- persoonsgegevens van klagers zoals bedoeld in artikel 13.1. Deze persoonsgegevens zullen enkel intern worden verwerkt in overeenstemming met het doel hiervan, namelijk het zo goed mogelijk beantwoorden en afwikkelen van de klacht. De klachtgegevens zullen slechts zo lang worden bewaard als nodig is voor de afwikkeling van de klacht en eventuele vragen hierover.

- 14.4 Door het invullen van het formulier 'Nieuwsbrief' op de website van Arcam stemt de websitebezoeker ermee in dat Arcam de websitebezoeker van tijd tot tijd informeert over zijn nieuws, Activiteiten en door Arcam aangeboden producten. Daarbij zal de websitebezoeker te allen tijde de mogelijkheid worden geboden om alsnog aan te geven geen prijs te stellen op verdere toezending van informatie.
- 14.5 Door het klikken op de knop 'OK' accepteert de websitebezoeker de analytische, functionele en technische cookies waarvan de website van Arcam gebruik maakt.

## **15. Overige voorwaarden en toepasselijk recht**

- 15.1 De toepasselijkheid van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere contractuele voorwaarden en/of regelingen van Arcam, zoals van tijd tot tijd gepubliceerd op [www.arcam.nl](http://www.arcam.nl).
- 15.2 Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de Bezoeker en Arcam 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 Arcam kiest voor een andere bevoegde rechter.

\*\*\*

Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden van Arcam zijn vastgesteld door de directie. De Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn gepubliceerd op [www.arcam.nl](http://www.arcam.nl).

Stichting Architectuur Centrum Amsterdam (Arcam)  
Directie

Mei 2022