

BEZOEKVOORWAARDEN GLK

GLK is de naam van de werkorganisatie van Stichting Het Geldersch Landschap en Stichting Vrienden der Geldersche Kasteelen, hierna te noemen GLK.

Inleiding

GLK zal binnen de grenzen van de redelijkheid al het mogelijke doen om het bezoek aan de zeven door haar opengestelde kasteelcomplexen (de kastelen Ammersoyen, Cannenburch, Doorwerth, Hernen, Rosendaal en de huizen Verwolde en Zypendaal) met de tot het complex behorende tuinen en parken en de door GLK daar georganiseerde tentoonstellingen en activiteiten overeenkomstig met de wens van de bezoeker te laten verlopen. GLK 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.

Algemene bepalingen: definities Artikel 1.1

Onder de 'organisatie' en GLK wordt verstaan de organisatie die de kasteelcomplexen beheert en exploiteert, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, de directie, kasteelbeheerders, rondleiders, kasteelmedewerkers en overige functionarissen die bevoegd zijn namens deze organisatie op te treden.

Artikel 1.2

Onder 'het kasteelcomplex' wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) dat onder de rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van GLK valt, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, historische interieurs, tentoonstellingszalen, aula's en vergaderkamers, restaurant en koffiekamer (voor zover door GLK geëxploiteerd), depots, bijgebouwen en dependances, terras, tuinen, parken en overige buitenruimte.

Artikel 1.3

Onder 'bezoeker' wordt verstaan eenieder die op enigerlei manier, al dan niet (in)direct met GLK een overeenkomst sluit met als doel het kasteelcomplex te betreden en/of een tentoonstelling te bezoeken of een activiteit bij te wonen die door GLK wordt georganiseerd voor de reguliere bezoeker tijdens de reguliere openinguren.

Artikel 1.4

Deze algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen GLK en een bezoeker. De voorwaarden zijn niet van toepassing op bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecacatering en dergelijke.

Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

Artikel 2.1

Alle door GLK gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie zijn niet vrijblijvend. GLK aanvaardt aansprakelijkheid voor eventuele door de organisatie zelf gemaakte fouten in aan de bezoeker gedane prijsopgaven, mededelingen of anderszins verschaft informatie. Deze aansprakelijkheid geldt alleen voor het eigen informatiemateriaal dat binnen het kasteelcomplex aanwezig is op het moment van de aanspraak, dan wel recent door of namens GLK is verspreid. GLK is niet aansprakelijk voor fouten die te wijten zijn aan opzet, schuld of nalatigheid van derden.

Artikel 2.2

De bezoeker 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 herkenbare functionarissen, kasteelmedewerkers en rondleiders daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt.

Artikel 2.3

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 kasteelcomplex 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 alleen geldig is voor een bepaalde tijd en/of datum of voor een gedeelte van het kasteelcomplex. Een eenmaal 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 bezoek onmogelijk maken, dit echter ter beoordeling door de directie.

Artikel 2.4

De potentiële bezoeker kan de toegang tot het kasteelcomplex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs, de kortingskaart of de voucher niet is verkregen van GLK of een daartoe door GLK bevoegd verklaarde instantie.

Artikel 2.5

GLK restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het kasteelcomplex voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbo-wet), alsmede in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het kasteelcomplex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

Verblijf in het kasteelcomplex

Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het kasteelcomplex 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 herkenbare functionarissen van GLK, kasteelmedewerkers daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gegeven aanwijzingen en instructies direct op te volgen.

Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van GLK, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het kasteelcomplex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

Artikel 3.2

Ouders of begeleiders van kinderen zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de veiligheid voor en het gedrag van door hen meegebrachte kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op de veiligheid voor en het gedrag van door hen begeleide groepsleden.

Artikel 3.3

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

- a. aan derden goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
- b. andere bezoekers opzettelijk en langdurig de weg te versperren of het zicht op tentoongestelde objecten te belemmeren;
- c. andere bezoekers te hinderen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, door het gebruik van mobiele telefoons, radio's, koptelefoons of andere bronnen van geluidsoverlast;
- d. (huis)dieren mee te nemen, tenzij deze in bepaalde delen van het kasteelcomplex expliciet worden toegestaan of wanneer het (blinden)geleidehonden betreft en deze een bezoeker met identificatiepas begeleiden;
- e. te roken;
- f. etenswaren en consumpties mee te nemen in het kasteelcomplex, tenzij nadrukkelijk en expliciet is aangegeven dat het nuttigen van etenswaren en consumpties is toegestaan;
- g. naar het oordeel van een als zodanig herkenbare functionaris van GLK gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wandelstokken, paraplu's of grote tassen; deze kunnen worden afgegeven op een door GLK aan te wijzen plaats;
- h. in daartoe door GLK aan te wijzen besloten ruimtes gebruik te maken van rolstoelen, kinderwagens en buggy's, anders dan die beschikbaar worden gesteld door de organisatie;
- i. 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, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan. 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, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan;
- j. schade toe te brengen aan flora, fauna en cultuurhistorische elementen in de tuinen en parken behorend tot het kasteelcomplex;
- k. de eigen veiligheid en de veiligheid van de door hen meegebrachte kinderen in gevaar te brengen door in de tuinen en parken wegen en paden af te wijken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet is toegestaan. Met nadruk worden ouders en begeleiders verantwoordelijk gesteld voor de veiligheid van door hen meegebrachte kinderen in de buurt van vijvers, waterlopen en andere waterpartijen.

Artikel 3.4

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie zulks redelijkerwijze vereist, kan een leidinggevende functionaris van GLK, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, 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 kasteelcomplex mee te werken aan een veiligheidsfouillering. De potentiële bezoeker wordt voor het betreden van het kasteelcomplex gewaarschuwd dat deze maatregel van kracht is.

Artikel 3.5

Anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van GLK is het verboden foto-, video- en filmopnamen of reportages te maken voor commerciële doeleinden.

Tijdens rondleidingen en vanwege de kwetsbaarheid van de voorwerpen en de verantwoordelijkheid voor de aanwezige bruiklenen is fotograferen (met flits) zeer beperkt toegestaan. Bij de kassa dient dit te worden geverifieerd.

Artikel 3.6

De organisatie kan aan de bezoeker die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een Nederlands kasteelcomplex een voorwerp opzettelijk heeft beschadigd, of op andere wijze de vrees voor beschadiging wettigt, de toegang tot het kasteelcomplex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen; de organisatie kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen als genoemd in artikel 3.4 van deze Bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, zo mogelijk schriftelijk.

Klachten en reclamering

Artikel 4.1

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

Artikel 4.2

Reclame is niet mogelijk met betrekking tot de volgende, niet door GLK te vermijden, klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding door de organisatie aan de bezoeker:

- a. klachten die betrekking hebben op het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van GLK;
- b. klachten die betrekking hebben op het gedeeltelijk gesloten zijn van het kasteelcomplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen of activiteiten;
- c. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest;
- d. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, beheersmaatregelen en verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- e. klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het kasteelcomplex.

Artikel 4.3

Klachten over en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen GLK en de bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk GLK te bereiken. Klachten en verzoeken tot reclame die na deze termijn worden ingediend worden niet in behandeling genomen. Een klachtenformulier is verkrijgbaar bij de kassa of een klacht is in te dienen via onze website www.glk.nl (contact).

Artikel 4.4

GLK 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.

Artikel 4.5

De bezoeker kan klachten, reclames en suggesties ter verbetering schriftelijk indienen door het invullen van een formulier dat te verkrijgen is bij de kassa.

Aansprakelijkheid van GLK

Artikel 5.1

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

Artikel 5.2

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

De organisatie 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 GLK, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen GLK verzekerd is, dan wel naar redelijkheid en billijkheid verzekerd had behoren te zijn.

Artikel 5.3

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

- a. de daadwerkelijk betaalde toegangsprijs en daadwerkelijk gemaakte reiskosten of, indien dat meer is;
- b. het door de verzekeraar van GLK aan GLK ter zake van de schade uitbetaalde bedrag, dan wel;
- c. de ter zake van de schade van een andere van derde verkregen vergoeding.

Artikel 5.4

Voor schade veroorzaakt aan voertuigen van de bezoeker is GLK nimmer aansprakelijk behoudens indien en voor zover de schade is ontstaan op of in het kasteelcomplex en deze schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van GLK en/of zijn medewerkers.

Artikel 5.5

GLK is nimmer 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 Geldersch Landschap & Kasteelen houder, (erf)pachter, huurder dan wel eigenaar is of dat anderszins ter beschikking van GLK staat, behoudens indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van GLK en/of zijn medewerkers.

Artikel 5.6

Indien GLK 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 het GLK daarvoor enige vergoeding bedingt, dan is GLK nimmer aansprakelijk voor schade aan of in verband met goederen op welke wijze dan ook ontstaan tenzij GLK opzettelijk schade heeft toegebracht, of de schade het gevolg is van grove schuld van GLK.

Artikel 5.7

De totale aansprakelijkheid van GLK 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 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 5.8

In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van GLK in geen geval meer bedragen dan de onder 5.3 beschreven schadevergoedingsregeling.

Artikel 5.9

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

Artikel 5.10

De in artikel 5.3 genoemde maximum bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van GLK of een van zijn functionarissen.

Overmacht

Artikel 6.1

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

Artikel 6.2

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

Gevonden voorwerpen

Artikel 7.1

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

Artikel 7.2

GLK zal zich zoveel mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen en houdt hiertoe regelmatig contact met de plaatselijke politie. Gevonden voorwerpen waarvan, na een half jaar in bewaringneming door GLK, geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende worden overgedragen aan de plaatselijke politie.

Artikel 7.3

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 onder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.

Overige voorwaarden

Artikel 8.1

De toepasselijkheid van deze Bezoekvoorwaarden laat onverlet de eventuele toepasselijkheid van andere (contractuele) voorwaarden en/of regelingen van GLK.

Toepasselijk recht

Artikel 9.1

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

Artikel 9.2

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

Deze Bezoekvoorwaarden van GLK zijn vastgesteld door de directeur in maart 2016. De bezoekvoorwaarden zijn openbaar toegankelijk en liggen ter inzage bij alle verkooppunten van entreebewijzen van GLK. Tevens staan zij gepubliceerd op de website www.glk.nl.

De directeur van GLK
ir. P.A. van den Tweel

