



Stads klooster  
Haarlem

## **ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN**

Wij hechten waarde aan een gastvrije omgeving. Om ervoor te zorgen dat alle bezoekers op een prettige en veilige manier kunnen genieten van onze activiteiten, hanteren wij onderstaande bezoekersvoorwaarden. Door onze activiteiten bij te wonen ga je akkoord met deze voorwaarden.

Wij hopen dat je een verrijkende ervaring hebt bij ons. Mocht je vragen of suggesties hebben, laat het ons weten. We staan open voor feedback om onze diensten te verbeteren.

### **1. Algemeen**

- 1.1. Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Stichting Stads klooster Haarlem (hierna: "SKH") en een bezoeker van een activiteit van SKH. Deze Algemene Bezoekersvoorwaarden hebben tevens betrekking op alle handelingen die ter uitvoering van deze overeenkomst worden verricht. Onder bezoeker (hierna: "de Bezoeker") wordt voor deze Algemene Bezoekersvoorwaarden verstaan iedere persoon die op enigerlei wijze, direct of indirect, een overeenkomst met SKH sluit terzake van het bijwonen van een door SKH dan wel door een derde in/op een locatie ingezet/gereserveerd door/voor SKH (hierna: "Locatie"), georganiseerde activiteit. Daarnaast worden deze Algemene Bezoekersvoorwaarden van toepassing verklaard voor ieder die enige activiteit in/op de Locatie bijwoont, zonder dat de betrokkene direct of indirect een overeenkomst met SKH heeft gesloten.
- 1.2. SKH zal al het mogelijke verrichten om deelname in/op de Locatie naar wens van de Bezoeker te laten verlopen. SKH zal optimale zorgvuldigheid jegens de Bezoeker betrachten. SKH spant zich in eventuele overlast of ongemak voor de Bezoeker tot een minimum te beperken. SKH verneemt graag suggesties van de Bezoeker ter verbetering van de dienstverlening. De Bezoeker kan terzake te allen tijde contact opnemen met de directie van SKH. Mocht enige overlast of ongemak in redelijkheid te vermijden zijn, biedt SKH hiervoor haar verontschuldiging aan.

### **2. Kaartverkoop/Aanbiedingen/Prijzen**

- 2.1. Alle door SKH gedane aanbiedingen, (programma-)aankondigingen, mededelingen of anderszins verschaft informatie en prijsopgaven zijn vrijblijvend. SKH aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten in door SKH aan de Bezoeker gedane aankondigingen, aanbiedingen, mededelingen of anderszins verschaft informatie en prijsopgaven, dan wel door fouten gemaakt bij de (voor-)verkoop van plaatsbewijzen.
- 2.2. Indien dit haar/hem wordt verzocht, is de Bezoeker te allen tijde verplicht zijn toegangsbewijs en enige kaart die recht geeft op korting op dit toegangsbewijs aan als zodanig kenbare functionarissen van SKH te tonen. Het toegangsbewijs dient in ieder geval te worden getoond bij aankomst op een activiteit/bij een Locatie.
- 2.3. De Bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding:
  - 2.3.1. In geval van verlies van haar/zijn toegangsbewijs.
  - 2.3.2. In geval de Bezoeker het toegangsbewijs van een derde anders dan SKH heeft verkregen.



- 2.3.3. Indien de Bezoeker om welke reden dan ook geen gebruik maakt van het toegangsbewijs.

Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden geruild. In deze gevallen vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats.

### **3. Verbod doorverkoop e.d.**

- 3.1. De Bezoeker is gehouden om het toegangsbewijs voor een evenement voor zichzelf te houden en derhalve niet op enigerlei wijze aan derden door verkopen.
- 3.2. De Bezoeker die op zijn toegangsbewijs "om niet" en niet in het kader van commerciële doeleinden aan een derde ter beschikking stelt is verplicht om de aan hem als Bezoeker opgelegde verplichtingen zoals verwoord in voorgaande leden van dit artikel ook op te leggen aan degene aan wie het toegangsbewijs ter beschikking stelt en staat er jegens SKH voor in dat deze perso(o)n(en) de verplichtingen nakom(t)(en).
- 3.3. Indien de Bezoeker zijn verplichtingen zoals verwoord in de voorgaande leden van dit artikel niet nakomt en/of daarvoor niet in kan staan, is de Bezoeker een direct opeisbare boete van € 100 per overtreding aan SKH verschuldigd.

### **4. Verblijf in/op de Locatie**

- 4.1. Gedurende haar/zijn verblijf in/op de Locatie dient de Bezoeker zich in overeenstemming met de openbare orde, de goede zeden en de met betrekking tot de aard van bezochte evenement geldende regels van fatsoen te gedragen. De Bezoeker is in dit verband tevens verplicht de door de als zodanige kenbare functionarissen van SKH, en/ of medewerkers van de betreffende locatie gegeven aanwijzingen en instructies op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een leidinggevend functionaris van SKH de Bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de Bezoeker de verdere toegang tot de Locatie/ deelname aan het evenement worden ontzegd, zonder dat de Bezoeker enig recht op vergoeding van haar/zijn toegangsbewijs geldend kan maken.
- 4.2. Het is de Bezoeker onder meer verboden:
- aan derden in/op de Locatie goederen en schriftelijke informatie zonder uitdrukkelijke toestemming van de directie van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
  - (huis-)dieren naar de Locatie mee te nemen, met uitzondering van hulphonden;
  - Etenswaren en/of (alcoholische) consumpties in/op de Locatie mee te brengen, tenzij een en ander in de programmabeschrijving anders is vermeld;
  - Naar het oordeel van een functionaris van SKH gevaarlijke en/of voor de deelnemers hinderlijke voorwerpen of stoffen in/op de Locatie mee te brengen;
  - Drugs in/op de Locatie mee te nemen en/of te gebruiken.
- 4.3. Het is de Bezoeker verboden om zonder voorafgaande toestemming van de directie van SKH, foto-, video-, film-, geluids- en andere opname apparatuur in/op Locatie te gebruiken. Telefoon toestellen of andere middelen van draadloze communicatie moeten voor het betreden van de Locatie buiten gebruik gesteld worden.



Bij weigering van medewerking kan de Bezoeker de (verdere) toegang tot de Locatie/ het evenement worden ontzegd, zonder dat de Bezoeker enige aanspraak kan maken op restitutie van de prijs van het toegangsbewijs.

- 4.4. SKH behoudt zich het recht voor van het evenement waarbij de Bezoeker aanwezig is beeld- of geluidsopnamen te (doen) maken. De Bezoeker zal geen auteursrechtelijk of ander bezwaar maken tegen de gebruikmaking van zijn portret/gelijkenis als onderdeel van de openbaarmaking van genoemde evenementen.
- 4.5. Binnen SKH gelden in de daartoe aangewezen ruimten van de Locatie regels inzake het rookverbod. De Bezoeker is gehouden zich aan deze voorschriften inzake het roken te houden. De Beheerder van de Locatie is bevoegd bij weigering van medewerking van de Bezoeker de (verdere) toegang tot de Locatie/het evenement te ontzeggen, zonder dat de Bezoeker enige aanspraak kan maken op restitutie van de prijs van het toegangsbewijs.

## **5. Aansprakelijkheid van SKH**

- 5.1. De deelname van Bezoeker aan een SKH-evenement of wel het verblijf in/op een Locatie is voor haar/zijn eigen rekening en risico.
- 5.2. SKH is slechts aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden zaaks- en/of gevolgschade of de Bezoeker toegebracht letsel, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van opzet of grove schuld van SKH en/of zijn functionarissen, met dien verstande dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt, waartegen SKH (of de beheerorganisatie van de Locatie) verzekerd is, dan wel, naar redelijkheid en billijkheid, verzekerd had behoren te zijn en voor het daarin gehanteerde maximumbedrag. De aansprakelijkheid voor SKH wordt onder meer uitgesloten voor:
  - a. schade ten gevolge van het niet opvolgen van door de functionarissen van SKH en/of de betreffende locatie gegeven instructies en van het niet naleven van de in het algemeen geldende regels van fatsoen;
  - b. (gevolg-)schade ten gevolge van niet voorzienbare wijzigingen in de aanvangs- en slottijden van de evenementen waarop de overeenkomst tussen SKH en de Bezoeker betrekking heeft;
  - c. Schade op enigerlei wijze veroorzaakt door andere bezoekers.
- 5.3. SKH is nimmer aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden schade, die is ontstaan ten gevolge van overmacht aan de zijde van SKH. Onder overmacht wordt mede verstaan elke van de wil van SKH onafhankelijke omstandigheid (ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds als mogelijkheid te voorzien), die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlog, oorlogsgeweld, burgeroorlog, oproer, rellen, optreden van politie en/of de brandweer, werkstaking, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van SKH of in/op Locatie, weersomstandigheden en om welke reden dan ook niet-functionerend openbaar vervoer.



## 6. Reclameren/Klachten.

- 6.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst tussen SKH en de Bezoeker dienen de directie van SKH binnen acht dagen nadat de uitvoering van de overeenkomst heeft plaatsgevonden of plaats had moeten vinden bij aangetekend schrijven te bereiken. Klachten die na deze termijn worden ingediend worden door SKH niet in behandeling genomen.
- 6.2. Reclameren is niet mogelijk met betrekking tot de volgende klachten en omstandigheden, en leiden derhalve nimmer tot enige verplichting tot schadevergoeding aan de zijde van SKH:
  - a. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op wijzigingen in het programma, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, wijzigingen in de samenstelling van het programma of verschuivingen van evenementen naar een andere datum;
  - b. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de kwaliteit van de uitvoeringen van de evenementen waarop de overeenkomst tussen SKH en de Bezoeker betrekking heeft;
  - c. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door andere deelnemers, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest, bij herhaalde overlast of ongemak door bepaalde, nader te identificeren deelnemers zal SKH het mogelijke verrichten om deze deelnemers in de toekomst zo nodig de toegang te ontzeggen;
  - d. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden in/op de Locatie die redelijkerwijs op dat moment mogen worden verricht;
  - e. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak, veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten op/in de Locatie;
  - f. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op de toewijzing en de verdeling van de plaatsen en/of een stoelenplan;
  - g. Klachten en omstandigheden die betrekking hebben op overlast of ongemak door minder goed functioneren van het openbaar vervoer/parkeerfaciliteiten;
  - h. Klachten omdat de Bezoeker de toegang tot het evenement is ontzegd vanwege de omstandigheid dat het evenement reeds een aanvang heeft genomen.

## 7. Persoonsgegevens

- 7.1. De persoonsgegevens van de Bezoeker, waaronder de gegevens met betrekking tot naam, adres, postcode, woonplaats en e-mailadres, die door SKH worden geregistreerd in verband met de verstrekking van een toegangsbewijs, worden in de administratie van SKH opgenomen en kunnen worden verstrekt aan de relevante partner(s) van het evenement. Het doel van deze administratie is het beheer van en het kunnen beschikken over persoonsgegevens voor administratieve handelingen en mailings. De Bezoeker kan zich als betrokkene te allen tijde beroepen op het recht op inzage, dan wel zich afmelden voor ontvangst van de mailings.



Stads klooster  
Haarlem

SKH verwerkt deze persoonsgegevens conform de toepasselijke wet- en regelgeving en in overeenstemming met haar privacybeleid, te vinden op de website van SKH.

7.2. De Bezoeker kan door SKH gevraagd worden zich te identificeren. Indien de Bezoeker geen identificatie kan laten zien dan wel deze weigert te tonen kan deze de toegang tot SKH worden ontzegd/geweigerd. In dit geval vindt evenmin restitutie van de toegangsprijs plaats.

8. Rechten van SKH.

8.1. Bij overtreding door de Bezoeker van (een of meer) bepalingen zoals genoemd in deze algemene voorwaarden is SKH gerechtigd het toegangsbewijs ongeldig te maken of de Bezoeker de (verdere) toegang tot het evenement te weigeren zonder dat Bezoeker recht heeft op restitutie van het bedrag dat hij voor het toegangsbewijs heeft voldaan. Houders van ongeldig gemaakte toegangsbewijzen hebben geen recht op restitutie.

#### **9. Overige voorwaarden/regelingen**

9.1. Op deze Algemene Voorwaarden kan SKH aanvullende regelingen van toepassing verklaren.

#### **10. Toepasselijk recht/Bevoegde rechter**

10.1. Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de Bezoeker en SKH is Nederlands recht van toepassing.

10.2. Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de Bezoeker en SKH voortvloeien worden ter uitsluitende berechting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.