Bezoekersreglement Train World

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur van Train World op 28 augustus 2015.

De bezoeker aan Train World wordt geacht het reglement te kennen en na te leven.

TOEGANG TOT TRAIN WORLD

Train World is toegankelijk voor het publiek van dinsdag tot en met zondag tussen 10u00 en 17u00. Afwijkingen op de toegankelijkheid worden aangekondigd aan de toegang en op de website van Train World. Toegang is mogelijk tot 1.30 uur voor de sluitingstijd. Train World is gesloten op maandag, op 1 januari en 25 december.

TOEGANG TOT DE ZALEN

Artikel 1 : Om Train World te bezoeken, moet men in het bezit zijn van een geldig toegangsbewijs. Het niet toegankelijk zijn van sommige tentoonstellingszalen geeft geen recht op volledige of gedeeltelijke terugbetaling.

Artikel 2 : Train World is niet verantwoordelijk voor gebeurlijke ongevallen, noch voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van bezoekers. Na sluitingstijd worden verloren en niet-afgehaalde voorwerpen beschouwd als gevonden voorwerpen.

Artikel 3 : Het is verboden de tentoonstellingszalen binnen te gaan met:

- Handbagage die groter is dan 34 x 22 cm;

- Vervoermiddelen, met uitzondering van rolstoelen;

- Babydraagtassen voor de rug en rugzakken groter dan 34 x 22 cm;

- Wandelstokken waarvan het uiteinde niet beschermd is;

- Paraplu’s;

- Capes en mantels, die de bezoekers niet over de arm of op de schouders kunnen dragen;

- Voorwerpen die, door het doel waarvoor ze gebruikt worden of hun kenmerken, een risico betekenen voor de veiligheid van personen, kunstwerken of de gebouwen;

- (huis)dieren, tenzij geleidehonden

- Etenswaren en dranken;

- Persoonlijke vouwstoelen, behalve als ze gebruikt worden door personen met een beperking die toestemming hebben van het museumpersoneel.

- Spots voor het maken van filmbeelden of foto's evenals reflectors

- Statieven voor fototoestellen

Kleine rugzakken zijn toegelaten op voorwaarde dat ze niet groter zijn dan handbagage (34 x 22 cm). Wel moeten ze aan de hand en niet op de rug gedragen worden.

Dit is een niet-limitatieve lijst. Het museumpersoneel is bevoegd om te oordelen of een voorwerp kan worden meegenomen tijdens het museumbezoek.

Bovenvermelde voorwerpen kunnen in de daarvoor bestemde ruimte (aan de kassa) worden achtergelaten door de bezoeker.

Artikel 4 : om veiligheidsredenen kan het museumpersoneel aan de toegang de bezoekers vragen tassen en pakken te openen en de inhoud te tonen.

Artikel 5 : de bezoeker krijgt geen toegang tot Train World als blijkt dat:

- Het toegangsticket niet meer compleet is, geen barcode vertoont of als het bewijs gemanipuleerd is;

- De bezoeker klaarblijkelijk onder invloed is van alcohol, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen;

- De bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;

- De bezoeker klaarblijkelijk weigert zich te gedragen volgens de door Train World gestelde richtlijnen, instructies, huisregels of omgangsvormen;

- De bezoeker in het bezit is van wettelijk verboden of gevaarlijke goederen, materialen of voorwerpen zoals: vuurwerk, glazen en blikjes; spandoeken met – naar mening van het museumpersoneel van Train World – discriminerende of provocerende teksten; kettingen, vuur-, slag-, steek- of stootwapens of andere voorwerpen die als wapens kunnen worden gebruikt om de orde te verstoren.

BEZOEKERSETHIEK

Artikel 6 : kinderen moeten vergezeld zijn van volwassenen. Ouders, begeleiders of leraren van kinderen/groepen zijn verantwoordelijk voor het gedrag van de door hen begeleide personen. Leerkrachten moeten het reglement schoolbezoeken raadplegen.

Artikel 7 : in Train World is het onder andere verboden:

- Zich op een onveilige afstand (minder dan 60 cm) van het kunstwerk of object te bevinden, de tentoongestelde objecten aan te raken (tenzij anders vermeld), naar de kunstwerken of objecten te

wijzen met een voorwerp, tegen de muren te leunen, te rennen, elkaar te duwen, te glijden of te klimmen en op de banken te liggen;

- Andere bezoekers opzettelijk en langdurig te hinderen en een belemmering te vormen in de doorgangen en uitgangen, in het bijzonder door op de trappen te zitten;

- Te roken (inclusief de museumtuin);

- Geluidsoverlast te veroorzaken;

- Handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren of te ronselen.

OPNAMEN & ENQUETES

Artikel 8 : in Train World is het verboden foto-opnamen te maken, waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen en statieven, video- en filmopnamen te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door de directie van Train World. Train World neemt geen enkele verantwoordelijkheid voor het verschijnen van foto-, video- en filmmateriaal zonder de daarvoor verkregen toestemming.

Bij inbreuk op bovenstaande richtlijnen mag het museumpersoneel tussenkomen.

Artikel 9 : het is mogelijk dat de bezoeker tijdens het bezoek aan Train World gefotografeerd of gefilmd wordt. Deze opnames kunnen gebruikt worden in de communicatie van Train World. De bezoeker wordt gevraagd bezwaar hiertegen onmiddellijk te melden aan de betrokken fotograaf of cameraman of het museumpersoneel.

Artikel 10 : het is mogelijk dat de bezoeker tijdens het bezoek aan Train World gevraagd wordt deel te nemen aan een enquête of onderzoek. Het staat de bezoeker vrij hier al dan niet aan deel te nemen. De resultaten van een enquête of onderzoek worden steeds anoniem verwerkt en zijn enkel voor intern van Train World.

VEILIGHEID VAN PERSONEN, DE KUNSTWERKEN EN DE GEBOUWEN

Artikel 11 : bij elke onrechtmatige of onregelmatige gebeurtenis kunnen de nodige behoudende maatregelen worden genomen, in het bijzonder de sluiting van de toegangen en de controle van de uitgangen/ deze maatregel houdt in dat van de bezoekers wordt verwacht dat ze in het museum blijven tot de bevoegde diensten ter plaatse zijn.

Artikel 12 : in geval van een te grote volkstoeloop, van onlusten of natuuromstandigheden die de veiligheid van personen, kunstwerken of goederen in gevaar kunnen brengen, kan worden besloten het museum deels of volledig te sluiten of de openingsuren te wijzigen. De bezoeker aan Train World moet te allen tijde de instructies en aanwijzingen van het museumpersoneel opvolgen.

BEPALINGEN IN VERBAND MET GROEPSBEZOEKEN

Artikel 13 : groepsbezoeken in Train World zijn mogelijk en gebeuren uitsluitend onder de begeleiding van een groepsverantwoordelijke, die toeziet op de volledige naleving van het reglement evenals de orde en discipline in de groep. De verantwoordelijke meldt zich aan de kassa van Train World aan. Elk lid van de groep dient in de nabijheid van de groepsverantwoordelijke te blijven. Een groep mag niet meer dan 20 personen bevatten.

Artikel 14 : groepsbezoeken met een gids gebeuren uitsluitend met gidsen die door bemiddeling van Train World zijn aangeduid. De door Train World aangeduide gidsen zijn allen erkend door één van de drie regionale toeristische overheden en hebben daarnaast een aanvullende opleiding van Train World gevolgd.

Artikel 15 : in het geval van groepsbezoeken zonder gids, hebben groepsverantwoordelijken het recht het woord te voeren en toelichtingen te geven in Train World onder de voorwaarden dat ze identificeerbaar zijn als groepsverantwoordelijke en indien ze behoren tot een van de volgende categorieën:

- leerkrachten die hun leerlingen begeleiden;

- personen die de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de directie van Train World kregen en dat ten overstaan van elke controle in Train World kunnen bewijzen.

KLACHTEN

Artikel 16 : de bezoeker heeft onder meer geen verhaal op volgende klachten en omstandigheden, die nooit leiden tot enige verplichting tot schadevergoeding door Train World aan de bezoeker:

- Het gedeeltelijk gesloten zijn van het museum, waar onder begrepen, maar daartoe niet beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van de opbouw of afbraak van tentoonstellingen;

- Overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, waaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag en diefstal;

- Overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, waaronder begrepen, maar daartoe niet beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;

- Overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in Train World.

Artikel 17 : de bezoeker kan klachten, suggesties ter verbetering en vragen om terugbetaling van toegangsgelden schriftelijk indienen.

Klachten over Train World moeten binnen zes weken na het bezoek schriftelijk aan Train World worden gericht. Klachten na die termijn worden niet behandeld.

Train World onderzoekt de klacht en beantwoordt die schriftelijk binnen de 30 dagen na ontvangst. Is het onderzoek dan nog niet afgerond, dan wordt dat aan de klager meegedeeld, samen met de vermoedelijke datum van antwoord. Indien Train World de klacht gegrond acht, wordt het toegangsbewijs gerestitueerd.

Restitutie kan alleen op basis van het originele toegangsbewijs en alleen als het verzoek daartoe binnen zes weken na het bezoek bij Train World is ingediend.

Restitutie kan niet voor klachten die betrekking hebben op:

- Het niet zichtbaar zijn van kunstwerken of objecten uit de vaste collectie van Train World;

- Het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;

- Overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest.

SANCTIES

Artikel 18 : de weigering zich te schikken naar de bepalingen van dit reglement heeft onmiddellijke verwijdering uit Train World tot gevolg.

Artikel 19 : op dit reglement is het Belgisch recht van toepassing.

Artikel 20 : alle geschillen die hieruit voortvloeien, worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechtbanken, die zetelen te Brussel.