

Règlement du visiteur de l’AfricaMuseum

L’AfricaMuseum vous souhaite la bienvenue !

Ce règlement est valable pour tous les visiteurs de l’AfricaMuseum. Il peut être consulté sur le site web www.africamuseum.be et à l’accueil du musée.

1. Introduction

L’AfricaMuseum vous souhaite la bienvenue, et espère que votre visite sera agréable, instructive et divertissante.

Pour le bien-être et la sécurité de tous, nous vous demandons de suivre les instructions suivantes dans tous les espaces publics du pavillon d’accueil, de la galerie souterraine et du bâtiment du musée. Le rôle de nos gardiens et du personnel d’accueil est entre autre de s’assurer du respect de cette charte. Nous sollicitons votre compréhension et votre collaboration, pour que la visite de tous soit agréable.

2. Règles générales, règles de comportement, interdictions

- Les visiteurs doivent toujours suivre les instructions du personnel du musée. Le personnel de l’AfricaMuseum, en particulier le personnel de sécurité, est autorisé par la direction à donner des instructions aux visiteurs et à intervenir si nécessaire.
- On ne peut entrer dans l’AfricaMuseum qu’en passant par le pavillon d’accueil, exclusivement.
- Pour des raisons de sécurité, le personnel d’accueil et de sécurité peut, à l’entrée du musée, demander aux visiteurs d’ouvrir leurs sacs et d’en montrer le contenu. Veuillez ouvrir spontanément vos manteaux et vos sacs durant ces contrôles.
- Nous invitons les responsables des groupes à se présenter aux caisses et d’y payer les billets réservés, pendant que le groupe et les autres accompagnateurs se rendent au niveau -2 du pavillon d’accueil pour ranger sacs (sacs à dos, cartables, etc.) et manteaux (gratuit et obligatoire).
- Veuillez à ne pas vous séparer de votre ticket d’entrée : il peut vous être demandé de le présenter à tout moment.
- Les poussettes pour bébés et jeunes enfants sont autorisées, mais pas les vélos pour enfants ni les scooters.

- Ne pas toucher les vitrines, l'éclairage ou les objets exposés, ne pas courir, ne pas grimper ou pousser, sauf lorsque cela est explicitement autorisé. Le patrimoine exposé dans l'AfricaMuseum est fragile . Aidez-nous à le protéger.
- Respectez les barrières protégeant les pièces de collection et veillez à rester dans les espaces publics.
- N'utilisez l'alarme incendie ou les installations d'aide d'urgence qu'en cas de nécessité sérieuse. Tout abus sera puni.
- Les visiteurs s'abstiennent de tout acte susceptible de menacer la sécurité des personnes ou de leurs biens.
- Il est interdit d'entrer dans l'AfricaMuseum avec des objets qui représentent un risque pour la sécurité des personnes, des collections ou du bâtiment.
- Les salles d'exposition ne sont accessibles qu'aux personnes ayant déposé (dans les vestiaires de groupe ou les casiers gratuits situés au niveau -2 du pavillon) :
 - cartables, valises, sacs trop grands ou sacs à dos ; des grands sacs avec du matériel nécessaire pour bébés ou pour des raisons médicales sont autorisés ;
 - béquilles et cannes non munies d'un protège-pointe ; les béquilles et les cannes avec un garde-boue sont autorisées ;
 - parapluies, sauf si ceux-ci peuvent être pliés et rangés dans un sac ;
 - rollers et trottinettes ;
 - nourritures et boissons.
- Tout accident ou événement anormal doit être signalé à un agent de sécurité ou à un membre du personnel.

L'accès du musée peut être refusé au visiteur :

- dont le billet d'entrée n'est plus entier, ne porte pas de code-barre ou a été modifié ;
- qui se trouve visiblement sous l'influence d'alcool, de drogues ou de substances assimilées ;
- qui perturbe manifestement l'ordre ou a l'intention de le perturber ;
- qui refuse de se comporter conformément aux directives, aux instructions ou aux règlements intérieurs établis par l'AfricaMuseum ;
- qui est en possession de marchandises, de matériaux ou d'objets illégaux ou dangereux tels que des feux d'artifice, des verres et des canettes ; de bannières portant – selon l'avis du personnel de sécurité de l'AfricaMuseum – des textes discriminatoires ou provocateurs ; de chaînes, d'armes à feu et d'armes blanches , de couteaux, ou d'autres objets pouvant servir d'armes et être utilisés pour perturber l'ordre.

2.3

Dans l’AfricaMuseum il est interdit de :

- s’approcher dangereusement des objets et des œuvres d’art et de toucher les objets exposés (sauf autorisation explicite) ; pointer les pièces avec un objet ; s’appuyer contre les murs, courir, pousser des personnes, glisser et grimper ou s’allonger sur les bancs ;
- entraver les autres visiteurs délibérément et de manière prolongée, et former un obstacle dans les passages et les sorties, par exemple en s’asseyant ou en s’allongeant sur les escaliers ;
- fumer (y compris dans la cour intérieure) ;
- générer une pollution sonore ;
- faire du commerce, de la publicité, de la propagande, du recrutement ;
- collecter de l’argent à l’entrée ou à l’intérieur du musée ;
- perturber d’autres visiteurs ;
- introduire des animaux, à moins qu’ils soient explicitement autorisés dans certaines salles ou qu’il s’agisse de chiens-guides de visiteurs présentant un handicap ;
- manger ou boire, ou apporter de la nourriture et des boissons, sauf dans les espaces prévus à cet effet (restaurant, espace pique-nique, coin café) ;
- transporter des objets ou des substances jugées dangereuses par le personnel de l’AfricaMuseum et identifiables comme tels, y compris, mais non exclusivement, des parapluies, des sacs à dos ou des sacs volumineux. Ceux-ci peuvent être placés dans les casiers prévus à cet effet, au niveau –2 du pavillon d’accueil ;
- utiliser des perches à *selfie* ;
- de toucher les installations ou le matériel exposé, sauf si autorisé explicitement ;
- bouger les meubles, les chaises ou les bancs dans les espaces d’exposition du bâtiment du musée.

3. Vidéosurveillance

Un système de vidéosurveillance permanent placé sous la responsabilité du chef du service de sécurité est installé dans les différents espaces publics et accessibles au public afin de garantir la sécurité des personnes et des biens, de prévenir ou de détecter des infractions et de prévenir les nuisances .

En tant que visiteur, vous avez le droit d’accéder aux images conformément à l'article 12 de la loi sur les caméras. Pour cela, vous pouvez adresser votre demande au contrôleur, conformément au règlement général AVG. Pour exercer votre droit d'accès, vous devez envoyer une demande écrite datée et signée (éventuellement accompagnée d'une copie de votre carte d'identité) au responsable du traitement. Dans cette demande, vous décrivez les raisons pour lesquelles vous demandez l'accès aux images. En outre, la demande doit également contenir suffisamment d'informations détaillées pour pouvoir localiser avec précision les images concernées. Vous pouvez également envoyer votre demande par courrier électronique à l'adresse cctv@africamuseum.be. Le responsable du traitement vous

enverra une réponse dans un délai d'un mois ou de 3 mois maximum à compter de votre demande.

Le Musée royal de l'Afrique centrale (MRAC), Leuvensesteenweg 13, B-3080, Tervuren, est responsable du traitement de vos données personnelles. Le MRAC est représenté par M. Guido Gryseels, directeur général de l'institution. Pour toute information concernant la protection des données, veuillez contacter notre responsable de la protection des données : dpo@africamuseum.be

4. Responsabilité du musée

4.1.

Le public visite l'AfricaMuseum et y séjourne entièrement à ses propres risques et périls.

4.2

L'AfricaMuseum n'est pas responsable des (éventuels) accidents qui endommageraient des biens personnels des visiteurs, ni de la perte ou du vol de ces biens.

4.3.

Si un visiteur confie des biens à l'AfricaMuseum ou les dépose ou les abandonne dans le musée, consentant ou non une indemnité à l'AfricaMuseum, l'AfricaMuseum décline toute responsabilité et ne peut en aucun cas être tenu responsable le cas échéant de la perte ou du vol de ces biens, ou des dommages qui leur seraient causés.

4.4 Parking et vélos

Toutes les places de stationnement disponibles actuellement, qu'elles figurent ou non sur le site web, sont non surveillées, et relèvent de la responsabilité des conducteurs.

Vous pouvez garer votre vélo au râtelier qui se trouve sur le parvis du pavillon d'accueil, à vos risques et périls.

Il est interdit de pénétrer dans l'AfricaMuseum avec des vélos pliants ; ceux-ci ne seront pas acceptés dans les vestiaires ou les casiers.

5. Accès à l’AfricaMuseum

5.1 Accès et schémas

Le pavillon d’accueil, la boutique et le restaurant sont ouverts de 09h00 à 18h00. L’accès est gratuit.

Les salles d’exposition de l’AfricaMuseum sont ouvertes aux heures suivantes :

	Semaine (fermé le lundi)	Week-end, jours fériés et vacances scolaires
Groupes avec réservation de guide	10h00-17h00	10h00-18h00
Public et groupes sans guides	11h00-17h00	10h00-18h00

L’AfricaMuseum est fermé les lundis, le 1^{er} janvier, le 1^{er} mai et le 25 décembre.

Les caisses ferment 30 minutes avant la fermeture du musée.

Des casiers sont accessibles au niveau –2 du pavillon d’accueil. Ils ne sont pas obligatoires. Ils ne sont pas surveillés, aucune réclamation ne sera acceptée en cas de vol. Les biens que les visiteurs oublieraient de reprendre après leur visite ne seront pas conservés.

5.2. Prix

L’AfricaMuseum respecte les prix et les informations communiqués au public.

L’AfricaMuseum accepte la responsabilité de toute erreur qu’il aurait commise dans l’indication des prix ou dans la diffusion d’informations. Cette responsabilité s’applique uniquement aux informations de l’AfricaMuseum présentes dans le musée au moment de la plainte ou récemment diffusées par l’AfricaMuseum.

L’AfricaMuseum n’est pas responsable de la diffusion d’informations erronées due à la mauvaise intention ou à la négligence de tiers.

6. Visite de l’AfricaMuseum

6.1 Responsabilité des enfants et des jeunes

Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés de leurs parents ou d’un adulte responsable.

Les parents ou tuteurs sont responsables à tout moment du comportement des enfants qu’ils accompagnent. Les enseignants et les responsables de groupes sont responsables du comportement du groupe qu’ils supervisent.

La présence du conférencier qui peut être mis à disposition du groupe ne dispense pas de celle de ces personnes responsables.

Tout enfant égaré est conduit à la réception, au rez-de-chaussée du pavillon d'accueil, et mis en sécurité. Si nécessaire, et en tout cas après la fermeture de l'AfricaMuseum, l'enfant égaré est confié à la police.

6.2. Guides externes

Il est interdit aux guides non affiliés à l'AfricaMuseum d'organiser des visites guidées, sauf avec autorisation écrite préalable de la direction de l'AfricaMuseum.

6.3. Dessins et croquis

La réalisation de croquis à main levée sur papier ou carton, d'une taille maximale de 50 cm x 40 cm, au crayon noir, est autorisée, ainsi que le travail au crayon de couleur. L'utilisation de la peinture à l'eau ou de la peinture à l'huile n'est pas autorisée.

6.4. Fauteuils roulants

L'AfricaMuseum met des fauteuils roulants et des déambulateurs à la disposition des visiteurs à mobilité réduite. Ceux-ci peuvent être demandés à l'accueil ou réservés avant la visite, et doivent être retournés aux caisses en bon état en fin de visite. Un document d'identité sera demandé pour servir de caution. Attention : les caisses ferment 30 minutes avant la fermeture du musée.

6.5 Équipements particuliers

Des équipements sont prévus pour les bébés et les tout-petits :

- rampes d'escalier basses ;
- toilettes basses (uniquement dans le nouveau bâtiment) ;
- tables à langer.
- un espace allaitement au niveau -2 du pavillon d'accueil, avec fauteuil, table à langer et paravent.

Si vous souhaitez vous y retirer pour allaiter votre enfant, adressez-vous à un membre du personnel du musée, il se fera un plaisir de vous aider.

7. Photographier, enregistrer de l'image, du son ou autre dans l'AfricaMuseum

7.1

Il est permis d'utiliser des appareils photo, des téléphones portables et du matériel audiovisuel à usage privé (sans flash) ne requérant pas de trépied, sauf dans certains lieux clairement indiqués. Ces images ou ce son ne peuvent être utilisés qu'à des fins strictement personnelles et non commerciales, et ne peuvent être distribués.

7.2

Pour la reproduction de documents, d'œuvres d'arts, d'images, de son ou de pièces de la collection, une autorisation peut être requise par le titulaire des droits d'auteur et/ou des droits voisins.

7.3

Pour les enregistrements d'images, de sons ou autres sur lesquels des personnes sont visibles et reconnaissables, une autorisation préalable des personnes impliquées peut être requise.

7.4

Pour l'utilisation d'un trépied ou d'un éclairage supplémentaire, pour la réalisation de photographies ou d'enregistrements sonores, vous êtes prié d'en demander l'autorisation écrite auprès de notre service de communication (press@africamuseum.be).

7.5

Si vous souhaitez filmer ou photographier à des fins commerciales ou professionnelles, demandez préalablement l'autorisation écrite de notre service de communication (press@africamuseum.be).

7.6

L'AfricaMuseum décline toute responsabilité vis-à-vis des tiers en ce qui concerne les enregistrements d'images, de sons ou autres réalisés par les visiteurs, tant pour usage privé que pour des objectifs commerciaux ou professionnels.

7.7

Il est possible que le visiteur soit photographié ou filmé lors de sa visite de l'AfricaMuseum et que ces enregistrements soient utilisés pour la communication de l'AfricaMuseum. Si le visiteur y voit une objection, nous le prions de le signaler immédiatement au photographe ou cameraman concerné.

7.8

Lors de son passage, le visiteur de l'Africamuseum peut être invité à participer à une enquête. Le visiteur est libre d'y participer ou non. Les résultats des enquêtes sont toujours traités dans l'anonymat et ne concernent que l'AfricaMuseum en interne.

8. Dispositions relatives aux groupes

Les visites de groupes ont lieu sous la supervision d'un responsable du groupe, qui supervise le respect total de la réglementation, ainsi que l'ordre et la discipline au sein du groupe.

Les groupes ne peuvent pas déranger les autres visiteurs.

Chaque membre du groupe doit rester à proximité du responsable du groupe.

9. Plaintes

Toute remarque est la bienvenue. Faire en sorte que votre visite soit la plus agréable et la plus intéressante possible, telle est notre mission.

Nous souhaitons aussi être un partenaire de confiance pour l'organisation de vos événements.

Nous nous efforçons également de partager des informations et des connaissances fiables, sans nuire aux personnes.

Si selon vous nous n'honorons pas cet engagement, n'hésitez pas à nous en faire part afin que nous puissions apporter les améliorations nécessaires.

Tout commentaire, toute suggestion ou toute plainte recevront toute notre attention à l'adresse suivante : complaints@africamuseum.be.

10. Objets trouvés

10.1

Les objets trouvés par les visiteurs dans l'AfricaMuseum peuvent être déposés à l'accueil, dans le pavillon de verre.

10.2

L'AfricaMuseum s'efforcera de trouver le propriétaire ou le propriétaire légitime de l'objet trouvé et d'entretenir des contacts réguliers avec la police locale. Les objets perdus qui ont été conservés par l'AfricaMuseum pendant une période de 6 mois et qui n'ont pas été réclamés par son propriétaire sont transmis à la police ou aux associations caritatives locales.

10.3

Dans le cas où le propriétaire d'un objet trouvé se fait connaître, il peut, soit venir chercher l'objet en question, soit se le faire restituer à ses propres frais.

Dans les deux cas, le propriétaire ou bénéficiaire doit prouver son identité.

10.4

Les denrées périssables sont détruites chaque soir après la fermeture. Les bagages ou les paquets fermés abandonnés dans le musée, en dehors des vestiaires ou des casiers, et les objets jugés dangereux pour la sécurité peuvent être détruits.

11. Sanctions

11.1 Le refus d'un visiteur de se conformer aux dispositions de ce règlement entraîne son retrait immédiat de l'AfricaMuseum.

11.2. Le droit belge est applicable à ce règlement.

11.3 Tout litige né de ce règlement relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.