

Bezoekersreglement van het AfricaMuseum

Welkom in het AfricaMuseum!

Dit bezoekersreglement is geldig voor alle bezoekers van het AfrikaMuseum en kan worden geraadpleegd op de website www.africamuseum.be en aan het onthaal van het AfricaMuseum.

1. Introductie

Welkom in het AfricaMuseum! Het AfricaMuseum wenst je een aangenaam, leerrijk en speels bezoek toe.

Om redenen van welzijn en veiligheid vragen we je om de volgende richtlijnen na te leven in alle publieke ruimtes van het glazenpaviljoen, de ondergrondse galerij en het museumgebouw. De rol van onze suppoosten en onthaalpersoneel is onder meer dit charter te laten respecteren. Om het bezoek voor iedereen aangenaam te maken, vragen we je hen hierbij te helpen.

2. Algemene regels, gedragsregels, verbodsbepalingen

- De bezoekers dienen steeds de instructies van het museumpersoneel op te volgen. Het personeel van het AfricaMuseum, in het specifiek het bewakingspersoneel, is door de directie gemachtigd om instructies te geven aan de bezoekers en in te grijpen waar nodig geacht.
- De ingang van het AfricaMuseum is uitsluitend mogelijk via de ingang van het glazen ontvangstpaviljoen.
- Om veiligheidsredenen kan het loket- en bewakingspersoneel aan de toegang de bezoekers vragen tassen en pakken te openen en de inhoud te tonen. Open dan ook bij controles spontaan je jas en zak.
- We nodigen de groepsverantwoordelijke uit aan de kassa de gereserveerde tickets te gaan betalen terwijl de groep – met andere begeleiders – de jassen, zakken (rugzakken, boekentassen ...) opbergen op niveau -2 van het glazen ontvangstpaviljoen (gratis en verplicht).
- Zorg dat je altijd je toegangsticket bij je hebt: er kan op elk moment gevraagd worden om het te tonen.
- Kinderwagens voor baby's en jonge kinderen zijn toegestaan, maar geen kleine fietsen of scooters.

- Raak geen vitrines, verlichting of tentoongestelde objecten aan, ren niet, klim niet of duw niet tenzij dit expliciet toegestaan is. Het in het AfricaMuseum tentoongestelde erfgoed is kwetsbaar. Help ons het te beschermen.
- Respecteer de afsluitingen en barrières rond de collectie en blijf binnen de publieke ruimtes.
- Gebruik enkel een brandalarmknop of noodhulpinstallatie indien daar een gegronde reden voor is. Misbruik wordt bestraft.
- Bezoekers onthouden zich van elke handeling die de veiligheid van personen en eigendommen kan bedreigen.
- Het is verboden binnen te gaan in het AfricaMuseum met voorwerpen die een risico kunnen zijn voor de veiligheid van personen, collecties of gebouwen.
- De toegang tot de tentoonstellingszalen kan slechts gebeuren na het verplicht deponeren (in de gratis groepsvestiaires of in de gratis lockers met muntslot op niveau -2 van het glazenpaviljoen) van:
 - Boekentassen, koffers, te grote tassen en rugzakken (grote tassen met kindergerief of vanwege medische redenen worden wel toegestaan).
 - Wandelstokken waarvan het uiteinde niet is beschermd. Krukken en wandelstokken met een stootdop zijn toegelaten.
 - Paraplu's behalve indien ze dichtgeplooid zijn in een handtas.
 - Rolschaatsen en steps.
 - Voedsel en drank.
- Elk ongeval of elke abnormale gebeurtenis dient onmiddellijk aan het bewakingspersoneel en/of aan het museumpersoneel te worden gemeld.

De bezoeker krijgt geen toegang tot het AfricaMuseum 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 het AfricaMuseum 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 bewakingspersoneel van het AfricaMuseum – discriminerende of provocerende teksten; kettingen, vuur-, slag-, steek- of stootwapens of andere voorwerpen die als wapens kunnen worden gebruikt om de orde te verstoren.

2.3

In het AfricaMuseum is het onder andere verboden:

- zich op een onveilige afstand 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, bijvoorbeeld door op trappen te zitten of te liggen;
- te roken (inclusief de binnenkoer);
- geluidsoverlast te veroorzaken;
- handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren of te ronselen.
- geld in te zamelen aan de ingang of in het AfricaMuseum;
- andere bezoekers te storen;
- dieren introduceren, tenzij ze expliciet zijn toegestaan in bepaalde kamers of wanneer het een geleidehond betreft die een bezoeker met een handicap begeleidt;
- buiten de speciaal daartoe ingerichte ruimtes (restaurant, picknickplaats, koffiehok) te eten of te drinken of eten en drinken mee te brengen naar de tentoonstellingsruimtes en het auditorium;
- voorwerpen of stoffen te vervoeren die als gevaarlijk worden beschouwd door een functionaris van het AfricaMuseum die als zodanig identificeerbaar is, inclusief, maar niet beperkt tot, riet, paraplu's, rugzakken of grote tassen. Deze kunnen in de hiervoor voorziene kluisjes worden geplaatst, op niveau -2 van het ontvangstpaviljoen;
- gebruik te maken van een selfiestick
- exposities of tentoonstellingsmateriaal aan te raken, tenzij uitdrukkelijk toegestaan;
- meubilair, stoelen, zetels of bankjes te verplaatsen in de tentoonstellingsruimtes van het museumgebouw.

3. Camerabewaking- 'Wet van 21 maart 2007'

Een permanent videobewakingssysteem onder de verantwoordelijkheid van het hoofd van de veiligheidsdienst wordt geïnstalleerd in de verschillende voor het publiek toegankelijke besloten plaatsen en dit om de veiligheid van mensen en eigendommen te waarborgen, om misdrijven te voorkomen, vast te stellen of op te sporen en om overlast te voorkomen.

Als bezoeker heeft u het recht van toegang tot beelden volgens art.12 van de camerawet. U kunt hiervoor uw verzoek richten tot de verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Om uw recht van toegang uit te oefenen moet u een gedateerd en ondertekend schriftelijk verzoek (eventueel samen met een kopie van uw identiteitskaart) richten aan de verwerkingsverantwoordelijke. In dit verzoek omschrijft u de redenen waarom u toegang vraagt tot de beelden. Daarnaast moet het verzoek ook wel voldoende gedetailleerde informatie bevatten om de betrokken beelden precies te kunnen lokaliseren. U kunt uw verzoek ook richten per mail aan

cctv@africamuseum.be De verwerkingsverantwoordelijke zal u binnen de maand of met een maximum van 3 maanden na uw verzoek u een antwoord sturen.

Het Koninklijk Museum voor Midden-Afrika (KMMA), Leuvensesteenweg 13, B-3080, Tervuren is de verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Het KMMA wordt vertegenwoordigd door dhr. Guido Gryseels, algemeen directeur van de instelling. Voor informatie over ons gegevensbeschermingsbeleid kunt u contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming: dpo@africamuseum.be

4. Verantwoordelijkheid van het museum

4.1.

Het bezoek aan het AfricaMuseum en het verblijf van de bezoeker in het AfricaMuseum is geheel voor eigen rekening en risico.

4.2

Het AfricaMuseum is niet verantwoordelijk voor (gebeurlijke) ongevallen, noch voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van bezoekers.

4.3.

Als het AfricaMuseum eigendommen ontvangt, in bewaring krijgt of neemt, of als eigendommen worden gedeponneerd, geconserveerd en/of verlaten, op welke manier dan ook, door wie dan ook, met of zonder compensatie/vergoeding voor het AfricaMuseum, wijst het AfricaMuseum alle verantwoordelijkheid af en is het AfricaMuseum op geen enkele manier aansprakelijk voor verlies, diefstal, of beschadiging aan of in verband met het onroerend goed en/of de toevertrouwde goederen.

4.4 Parkeren en fietsen

Alle huidige parkeermogelijkheden, die al dan niet op de website opgesomd zijn, zijn onbewaakte parkeerplaatsen en vallen onder de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de bestuurders van de vervoersmiddelen.

Je kan je fiets in de fietsenstalling op het voorplein van het onthaalpaviljoen achterlaten op eigen risico.

Het is niet toegestaan om vouwfietsen in het AfricaMuseum te brengen en ze worden niet geaccepteerd in de vestiaires en lockers.

5. Toegang tot het AfricaMuseum

5.1 Toegang en schema's

Het onthaalpaviljoen met de winkel en het restaurant is geopend van 09:00 tot 18:00 uur. Toegang is gratis.

De tentoonstellingszalen van het AfricaMuseum zijn op de volgende momenten open:

	Week (gesloten op maandag)	Weekend, feestdagen, en tijdens schoolvakanties
Groepen met reservaties en gids	10.00 – 17.00 u.	10.00 – 18.00 u.
Publiek en groepen zonder gids	11.00 – 17.00 u.	10.00 – 18.00 u.

Het AfricaMuseum is gesloten op maandagen, 1 januari, 1 mei en 25 december.

De kassa's sluiten 30 min vóór de sluiting van het museum.

Kluisjes zijn beschikbaar op niveau -2 van het onthaalpaviljoen. Het biedt noch bewaring noch bescherming en is niet verplicht. Er wordt geen claim geaccepteerd in geval van diefstal.

5.2 Prijzen

Het AfricaMuseum respecteert prijzen en informatie die aan het publiek worden meegedeeld. Het AfricaMuseum aanvaardt de verantwoordelijkheid voor eventuele fouten gemaakt door het AfricaMuseum in de prijsaanduiding of in de communicatie van informatie. Deze verantwoordelijkheid is alleen van toepassing op zijn eigen informatiemateriaal dat op het moment van de klacht in het museum aanwezig was, of op de informatie die onlangs door het AfricaMuseum is verspreid. Het AfricaMuseum is niet verantwoordelijk voor fouten als gevolg van kwaad opzet, schuld of nalatigheid van derden.

6. Bezoek aan het AfricaMuseum

6.1 Verantwoordelijkheden van kinderen en jongeren

Kinderen jonger dan 12 jaar moeten worden begeleid door hun ouders of een verantwoordelijke volwassene.

Ouders of verzorgers zijn te allen tijde verantwoordelijk voor het gedrag van de kinderen die zij begeleiden. Leraren en groepsleiders zijn verantwoordelijk voor het gedrag van de groepsleden die zij begeleiden.

De spreker die mogelijk ter beschikking van de groep wordt gesteld, doet niet af van de aanwezigheid van deze verantwoordelijke persoon.

Elk verloren gelopen kind wordt naar de receptie, op het gelijkvloers van het glazen onthaalpaviljoen, gebracht en vervolgens in veiligheid gebracht. Indien nodig, en in ieder geval na sluitingstijd van het AfricaMuseum, wordt het verloren gelopen kind toevertrouwd aan de politie.

6.2 Externe gidsen

Het is verboden voor gidsen die niet aan het AfricaMuseum verbonden zijn om rondleidingen te organiseren, behalve met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van het AfricaMuseum.

6.3 Tekeningen en schetsen

Schetsen uit de vrije hand op papier of karton met een maximale afmeting van 50 cm 40 cm en potloden zijn toegestaan alsook gebruik van kleurpotloden. Noch waterverf noch olieverf is toegestaan.

6.4 Rolstoelen

Het AfricaMuseum biedt rolstoelen en looprekken voor bezoekers met beperkte mobiliteit. Deze rolstoelen en looprekken kunnen bij de receptie worden aangevraagd of van tevoren worden gereserveerd en moeten aan het einde van het bezoek in goede staat aan de kassa's worden teruggegeven. In ruil voor een rolstoel of een looprek, wordt een identiteitsdocument gevraagd als borg. Opgelet: de kassa's sluiten 30 min vóór de sluiting van het museum.

6.5 Voorzieningen op maat

Verschillende voorzieningen op maat zijn voorzien voor baby's en kinderen:

- trapeleuningen op kinderhoogte.
- lage toiletten (enkel in het nieuwe gebouw).
- luiertafels voor baby's.

Er is geen speciale borstvoedingsruimte voorzien, wil je je kindje toch liever discreet voeden, vraag het aan één van onze museummedewerkers, zij zullen je met plezier verder helpen.

7. Fotografie, beeld-, geluids- of andere opnamen in het AfricaMuseum

7.1 Het is toegestaan om voor privégebruik camera's en mobiele telefoons en audiovisuele apparatuur te gebruiken (zonder flash) waarvoor geen statief vereist is, behalve op bepaalde duidelijk aangegeven locaties. Deze foto's of geluiden kunnen enkel worden gebruikt voor strikt persoonlijke en niet-commerciële doeleinden en mogen niet verspreid worden.

7.2 Om (kunst-)werken, tentoongestelde documenten en/of beeld- en geluidsmateriaal, objecten en collectiestukken te reproduceren, kan toestemming vereist zijn van de auteursrechthebbenden en of rechthebbenden van naburige rechten.

7.3 Voor beeld-, geluids- of andere opnamen waarop personen zichtbaar en herkenbaar zijn kan toestemming vereist zijn van de betrokken personen.

7.4 Om statiefapparatuur, extra verlichting voor het filmen, fotograferen of geluidsopnamen te gebruiken, wordt u vriendelijk verzocht vooraf schriftelijke toestemming te vragen aan onze communicatiedienst (press@africamuseum.be)

7.5 Als u wilt fotograferen of fotograferen voor commerciële of professionele doeleinden, vraag dan vooraf om schriftelijke toestemming van onze communicatiedienst

(press@africammuseum.be)

7.6 Het AfricaMuseum wijst alle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid ten opzichte van derden af in verband met door bezoekers gemaakte beeld-, geluids- of andere opnamen, zowel voor privégebruik als voor commerciële of professionele doeleinden.

7.7 Het is mogelijk dat de bezoeker tijdens het bezoek aan het AfricaMuseum gefotografeerd of gefilmd wordt. Deze opnames kunnen gebruikt worden in de communicatie van het AfricaMuseum. De bezoeker wordt gevraagd bezwaar hiertegen onmiddellijk te melden aan de betrokken fotograaf of cameraman.

7.8 Het is mogelijk dat de bezoeker tijdens het bezoek aan het AfricaMuseum 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 gebruik door het AfricaMuseum.

8. Bepalingen in verband met groepen

Groepsbezoeken gebeuren onder de begeleiding van een groepsverantwoordelijke, die toeziet op de volledige naleving van het reglement evenals de orde en discipline in de groep.

Groepen mogen in geen geval de andere bezoekers storen.

Elk lid van de groep dient in de nabijheid van de groepsverantwoordelijke te blijven.

9. Klachten

Alle feedback is welkom. Je bezoek aan het AfricaMuseum zo aangenaam en interessant mogelijk maken, dat is onze missie.

We willen ook een vertrouwenspartner zijn voor de organisatie van jouw evenementen.

We streven er bovendien naar om informatie en betrouwbare kennis te delen, zonder daarbij personen te kwetsen.

Zijn we volgens jou niet in dat engagement geslaagd?

Meld het ons gerust, zodat we de nodige verbeteringen kunnen doorvoeren.

Alle opmerkingen, suggesties of klachten zijn welkom op complaints@africamuseum.be

10. Gevonden voorwerpen

10.1.

Voorwerpen en spullen die door de bezoeker in het AfricaMuseum worden gevonden, kunnen worden teruggebracht naar het onthaal in het onthaalpaviljoen.

10.2.

Het AfricaMuseum zal zich inspannen om de eigenaar of de rechtmatige eigenaar van het gevonden voorwerp te vinden en onderhoudt regelmatig contact met de plaatselijke politie. Verloren voorwerpen die voor een periode van zes maanden door het AfricaMuseum zijn bewaard, zijn niet door de eigenaar of de rechtmatige eigenaar opgeëist en worden doorgegeven aan de plaatselijke politie of liefdadigheidsinstellingen.

10.3.

In het geval dat de eigenaar of de rechtmatige eigenaar van een gevonden object zich bekendmaakt, heeft deze de keuze om het object in kwestie te komen ophalen of om het op zijn kosten te laten retourneren. In beide gevallen moet de eigenaar of de rechthebbende zijn identiteit bewijzen.

10.4.

Bederfelijke goederen worden elke nacht na sluiting vernietigd. Bagage of gesloten voorwerpen, achtergelaten in het museum, buiten vestiaires of kluizen, die de veiligheid van het AfricaMuseum in het gedrang brengen, kunnen worden vernietigd.

11. Sancties

11.1 De persoon die weigert dit reglement na te leven, moet het AfricaMuseum onmiddellijk verlaten.

11.2 Op dit reglement is het Belgisch recht van toepassing.

11.3 Alle geschillen die hieruit voortvloeien, worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechtbanken die zetelen te Brussel.