



# BEZOEKERSREGLEMENT M

## **ARTIKEL 1**

Als je een entreebewijs koopt, ga je akkoord met de algemene bezoekersvoorwaarden van M Leuven. In wat volgt worden de rechten en plichten van zowel het museum als de bezoeker omschreven. Wie het museum bezoekt wordt geacht het reglement te kennen en na te leven.

## **ARTIKEL 2**

Om de museumzalen te bezoeken, moet je in het bezit zijn van een geldig toegangsbewijs. Als sommige tentoonstellingszalen niet toegankelijk zijn, geeft dat geen recht op volledige of gedeeltelijke terugbetaling van je ticket.

## **ARTIKEL 3**

Er zijn lockers die werken op een muntstuk van € 1. M Leuven is niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of beschadiging. Na sluitingstijd worden niet-afgehaalde voorwerpen beschouwd als gevonden voorwerpen.

## **ARTIKEL 4**

Het is verboden de tentoonstellingszalen binnen te gaan met:

- handbagage die groter is dan 34 x 22 cm;
- vervoermiddelen, met uitzondering van rolstoelen, kinderwagens, buggy's, en looprekken;
- babydraagtassen voor op de rug en rugzakken groter dan 34 x 22 cm;
- wandelstokken waarvan het uiteinde niet beschermd is en 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 andersvaliden die hiervoor toestemming hebben.

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 personeel mag oordelen of een voorwerp kan worden meegenomen tijdens het museumbezoek.

## **ARTIKEL 5**

Om veiligheidsredenen kan het museum de bezoekers vragen tassen en pakken te openen en de inhoud te tonen. Ze kunnen ook tassen en pakken doorzoeken als ze dat nodig vinden.

## **ARTIKEL 6**

De bezoeker krijgt geen toegang tot het museumcomplex als blijkt dat:

- de controlestrook van de toegangkaart ontbreekt, als het toegangsbewijs niet meer compleet is of als het bewijs is gemanipuleerd;
- 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 M Leuven gestelde richtlijnen, instructies, huisregels of omgangsvormen;
- de bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het museum wil betreden;
- 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 museum - discriminerende of provocerende teksten; kettingen, vuur-, slag-, steek- of stootwapens of andere voorwerpen die als wapens kunnen worden gebruikt om de orde te verstoren.

## **ARTIKEL 7**

Kinderen moeten vergezeld zijn van volwassenen. Ouders, begeleiders of leraren van kinderen/groepen zijn verantwoordelijk voor het gedrag van de door hen begeleide personen.

## **ARTIKEL 8**

In het museum is het o.a. verboden:

- zich op een onveilige afstand (minder dan 60 cm) van het kunstwerk te begeven, de tentoongestelde objecten aan te raken, naar de kunstwerken 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;
- drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen tenzij het noodzakelijk gebruik kan aangetoond worden met een attest van een gediplomeerd geneesheer;
- mobiele telefoons, audiospelers of andere bronnen van geluidsoverlast te gebruiken;
- handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren of te ronselen;
- foto-opnamen te maken, waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en statieven, video- en filmopnamen te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van M. Voorts is het, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van M, verboden foto, video- en filmopnamen openbaar te maken of te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, met inbegrip van elektronische media. M neemt geen enkele verantwoordelijkheid voor het verschijnen van fotomateriaal zonder de daarvoor verkregen toestemming.

Bij inbreuk op bovenstaande richtlijnen mag het personeel interveniëren.

## **ARTIKEL 9**

Bij elke onrechtmatige of onregelmatige gebeurtenis kunnen de nodige maatregelen worden genomen, in het bijzonder de sluiting van de toegangen en de controle van de uitgangen. Dat houdt in dat van de bezoekers wordt verwacht dat ze in M blijven tot de aangeduide autoriteiten ter plaatse zijn.

## **ARTIKEL 10**

In geval van een te grote volkstoeloop, van onlusten of naturomstandigheden 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.

## **ARTIKEL 11**

De bezoeker heeft geen verhaal op o.a. de volgende omstandigheden, die nooit leiden tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum 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 niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag en diefstal;
- overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museum.

## **ARTIKEL 12**

De bezoeker kan klachten, suggesties ter verbetering en vragen om terugbetaling van toegangsgelden schriftelijk indienen. Daarvoor is er een klachten- en suggestieformulier, verkrijgbaar bij de onthaalbalie.

Klachten over M moeten binnen de zes weken na het bezoekschriftelijk aan M worden gericht. Klachten na die termijn worden niet behandeld.

M onderzoekt de klacht en beantwoordt die schriftelijk binnen 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 M 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 M is ingediend. Restitutie kan niet voor klachten die betrekking hebben op:

- het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van M;
- 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.

## **ARTIKEL 13**

De weigering zich te schikken naar de bepalingen van dit reglement heeft de onmiddellijke verwijdering uit het museum tot gevolg.

## **ARTIKEL 14**

Voorwerpen gevonden door de bezoeker in het museumcomplex kunnen worden afgegeven aan het onthaal van het museum. Het museum zal zijn best doen om het gevonden goed terug te bezorgen. Voorwerpen waarvan de eigenaar of rechthebbende niet gevonden kan worden, worden na 6 maanden aan de politie overgedragen.