# CHARTE DES VISITEURS

**Dans un souci de respect et de confort des usagers et usagères****, [les Musées royaux d’Art et d’Histoire] [les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique] [l’Institut royal des Sciences naturelles de Belgique] [l’AfricaMuseum] [le KBR musée] s’engage(nt) à :**

1. **Mettre à disposition ce code** aux usagers et usagères à l’accueil de son établissement et sur son site internet ;

1. Fournir aux usagers et usagères – avant le déroulement d’une activité envisagée – **l’information la plus complète** qui ne comporte pas d’indications ou de représentations susceptibles de les induire en erreur, notamment sur la nature, l’éventuel prix d’accès, la durée, le lieu et la date de l’activité demandée ;
2. **Informer les usagers** et usagères dans les plus brefs délais, **en cas de modification substantielle ou d’annulation de l’activité concernée** par le musée (qu’elle soit occasionnelle ou permanente) et prévoir des modalités de remboursement des usagers si l’accès à l’activité culturelle est payant ;
3. **Indiquer tous ses tarifs** (billets d’accès, vestiaire, audioguide éventuel, etc.) sur son site Internet et à l’entrée de tous les lieux où il(s) accueille(nt) les usagers et usagères. De la même manière, indiquer les réductions occasionnelles – en précisant si elles sont cumulables entre elles ou avec des tarifs réduits permanents – les gratuités éventuelles et les conditions pour en bénéficier ;
4. Lors de l’achat sur place, **proposer spontanément** aux usagers et usagères **le meilleur tarif** qui leur est applicable ;
5. **Proposer des prix et des réductions identiques** quels que soient les supports d’information ;
6. **Diffuser une information ciblée** qui favorise l’accès et la participation la plus large de tous les usagers et usagères et particulièrement les personnes à mobilité réduite, les personnes malvoyantes, les personnes malentendantes, etc.) ;
7. **Assurer**, tant que faire se peut, **un accueil adapté aux personnes à mobilité réduite**, aux femmes enceintes, aux personnes aveugles et malvoyantes, aux personnes sourdes et malentendantes (traduction en langue des signes, sous-titrages, boucle d’induction – augmentation du volume des appareils pour malentendants – etc.). Leur réserver des places faciles d’accès, les informer des services adaptés qui peuvent leur être proposés et des consignes de sécurité qui leur sont spécifiques ;
8. **Indiquer de manière visible les coordonnées complètes**, en ce compris son adresse de courriel, pour permettre à l’usager et l’usagère de lui adresser une éventuelle plainte écrite circonstanciée ;
9. **Répondre de manière circonstanciée aux plaintes écrites** des usagers/usagères qui lui sont adressées, dans les 30 jours calendriers de leur envoi. Si [les Musées royaux d’Art et d’Histoire] [les Musées royaux des Beaux-Arts de Belgique] [l’Institut royal des Sciences naturelles de Belgique] [l’AfricaMuseum] [le KBR musée] et l’usager ou l’usagère ne parviennent pas à une solution amiable à la suite de la plainte écrite circonstanciée visée plus haut, l’usager ou l’usagère peut contacter le **Médiateur fédéral** dont les coordonnées sont affichées sur le site <https://www.federaalombudsman.be/fr/accueil>.

# BEZOEKERSCHARTER

In het belang van het respect voor en het comfort van het publiek engageert/engageren **[de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis] [de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België] [het Koninklijk Instituut voor Natuurwetenschappen van België] [het AfricaMuseum] [het KBR-museum] zich** om:

1. **Dit charter op de website en aan het onthaal van het museum ter beschikking te stellen** aan het publiek;
2. Het potentiële publiek – voor de aanvang van het bezoek – zo volledig mogelijk en zonder misleidende aanwijzingen te **informeren**, met name over de aard, de mogelijke toegangsprijs, de duur, de locatie en de datum van de activiteit;
3. Het potentiële publiek zo snel mogelijk te informeren over een **substantiële wijziging of annulering van de betreffende activiteit of tentoonstelling** door het museum (zowel tijdelijk als definitief) en de terugbetalingsvoorwaarden voor de bezoekers te voorzien indien de toegang tot de activiteit betalend was;
4. **Alle prijzen** (toegangstickets, vestiaire, eventuele audiogids, enz.) te **vermelden** op de website en aan het onthaal, incl. tijdelijke kortingen waarbij vermeld wordt of deze kunnen worden gecombineerd met permanent~~e~~ verlaagde tarieven of eventuele gratis aanbiedingen alsook de voorwaarden om hiervan gebruik te kunnen maken;
5. Het publiek bij de aankoop van tickets **spontaan de beste prijs aan te bieden** die voor hen van toepassing is;
6. **Identieke prijzen en kortingen aan te bieden**, ongeacht de gebruikte informatiemedia;
7. **Duidelijke informatie** te verschaffen die de toegang en de breedst mogelijke participatie van alle bezoekers bevordert, in het bijzonder van mensen met beperkte mobiliteit, mensen met een visuele beperking, mensen met een auditieve beperking, enz.;
8. Voor zover mogelijk, **een aangepaste ontvangst te voorzien voor mensen met beperkte mobiliteit**, zwangere vrouwen, blinden en slechtzienden, doven en slechthorenden (zoals vertaling in gebarentaal, ondertiteling, ringleiding, verhoging van het volume van audioapparaten), alsook reservering van voor hen gemakkelijk toegankelijke plaatsen en hen te informeren over de aangepaste diensten die kunnen worden gebruikt en over de voor hen specifieke veiligheidsinstructies;
9. **Om aan het onthaal en op alle gebruikte informatiekanalen de contactgegevens zichtbaar te vermelden**, inclusief een e-mailadres, waarnaar de bezoeker een klacht kan sturen;
10. Binnen de 30 kalenderdagen na de ontvangst van een schriftelijke klacht **gepast te reageren**. Wanneer [de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis] [de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België] [het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen] [het AfricaMuseum] [het KBR-museum] en de bezoeker niet tot een minnelijke oplossing kunnen komen naar aanleiding van de hierboven vermelde schriftelijke klacht kan de bezoeker contact opnemen met de **Federale Ombudsman** waarvan de contactgegevens vermeld staan op de site <https://www.federaalombudsman.be/nl/home>.

# VISITORS' CHARTER

In the interests of respect and comfort for visitors, [Royal Museums of Art and History] [Royal Museums of Fine Arts of Belgium] [Royal Belgian Institute of Natural Sciences] [AfricaMuseum] [KBR museum] undertakes to :

1. **Make this code available** to visitors at the reception desk of its establishment and on its website;

1. Provide visitors - prior to the planned activity - with **the most complete information possible**, which does not include information or representations likely to mislead them, in particular regarding the nature, price of access, duration, location and date of the activity requested;
2. **Inform visitors** as soon as possible in the event of **substantial modification or cancellation of the activity** concerned by the museum (whether occasional or permanent) and provide for arrangements for reimbursing visitors if access to the cultural activity is subject to a charge;
3. **Indicate all its prices** (admission tickets, cloakroom, audioguide, etc.) on its website and at the entrance to all the places where it welcomes visitors. In the same way, indicate any occasional reductions - specifying whether they can be combined with each other or with permanent reduced rates - any free tickets and the conditions for benefiting from them;
4. When buying on the spot, **spontaneously offer** users **the best price** applicable to them;
5. **Offer identical prices and discounts** regardless of the information media used;
6. **Disseminate targeted information** to encourage access and the widest possible participation by all visitors, particularly people with reduced mobility, visually impaired people, hard of hearing people, etc.);
7. **Ensure**, as far as possible, **a welcoming adapted** to people with reduced mobility, pregnant women, blind and partially sighted people, deaf and hard of hearing people (translation into sign language, subtitles, induction loop - increasing the volume of devices for the hard of hearing - etc.). Reserve easily accessible seats for them, inform them of the adapted services that can be offered to them and the safety instructions specific to them;
8. **Visibly display full contact details**, including e-mail address, so that visitors can send any detailed written complaints;
9. **To provide a detailed response to written complaints** from visitors within 30 calendar days of receiving them. If [Royal Museums of Art and History] [Royal Museums of Fine Arts of Belgium] [Royal Belgian Institute of Natural Sciences] [AfricaMuseum] [KBR museum] and the visitor fail to reach an amicable solution following the detailed written complaint referred to above, the visitor may contact the **Federal Ombudsman**, whose contact details are posted on the: <https://www.federaalombudsman.be/en/homepage>