



# Règlement des visiteurs de l'Institut des sciences naturelles

## Article 1

Le règlement des visiteurs s'applique:

- aux visiteurs des collections permanentes et des expositions temporaires de l'Institut des sciences Naturelles;
- aux personnes ou groupes autorisés à utiliser certaines salles pour des réunions, des réceptions, des conférences, des concerts, des spectacles ou d'autres rassemblements;
- à toute personnes n'appartenant pas à l'organisation et se trouvant dans les locaux pour des raisons professionnelles.

## Article 2

Si le visiteur refuse de se conformer aux règles du règlement des visiteurs et aux directives du personnel, le service de sécurité interviendra. Cette intervention peut entraîner l'expulsion immédiate des zones publiques par le service de sécurité ou par le personnel de services d'ordre.

## Article 3

Les prix des billets et les conditions de réduction sont affichés sur les écrans situés au-dessus de la billetterie dans le hall d'entrée et sur le site Internet de l'Institut des sciences naturelles. Un caissier peut également fournir aux visiteurs les informations nécessaires.

Les visiteurs doivent être en possession d'un billet d'entrée valide à tout moment et doivent conserver ce billet pendant toute la durée de leur visite. A tout moment, et notamment à l'entrée du musée, le billet d'entrée peut être demandé par l'un de nos collaborateurs.

Les billets d'entrée sont assortis d'une date et d'une heure. Les visiteurs doivent respecter l'heure indiquée sur les tickets.

En achetant un billet d'entrée, le visiteur accepte de se conformer à ces directives pendant la visite. Si ces directives ne sont pas claires pour le visiteur, celui-ci est tenu de demander des éclaircissements au personnel. Le non-respect de ces directives peut entraîner un refus d'accès par le service de sécurité.

### *Conditions de remboursement*

Aucun droit de rétractation ne s'applique après le paiement. L'Institut des sciences naturelles n'accepte pas d'annulation de la part du client après l'achat de billets d'entrée ou la réservation. Le remboursement des billets n'est possible qu'en cas d'erreur avérée du personnel ou du système de billetterie au guichet ou en ligne. L'octroi ultérieur d'un tarif réduit n'est pas non plus possible.

La fermeture temporaire de certaines salles d'exposition ou l'absence temporaire de certaines

pièces ou objets de collection (en raison d'un prêt, d'une réparation ou d'une restauration, par exemple) ne donne pas droit au remboursement ou à la réduction du prix du billet d'entrée.

En cas de fraude sur les billets d'entrée, l'Institut des sciences naturelles déposera plainte.

#### **Article 4**

L'Institut des sciences naturelles est ouvert du mardi au vendredi de 9h30 à 17h. Le samedi et le dimanche, il est ouvert de 10h à 18h. L'Institut des sciences naturelles ferme ses portes le lundi. Les jours de fermeture sont les suivants : 1/01, 1/05 et 25/12.

Si les heures d'ouverture diffèrent des heures d'ouverture habituelles, cela sera toujours communiqué sur le site web de l'Institut des sciences naturelles, aux caisses à l'entrée, et sur nos réseaux sociaux.

Les visiteurs sont invités à se présenter à la sortie à 16h50 en semaine et à 17h50 le week-end.

Les billets peuvent être achetés jusqu'à une demi-heure avant la fermeture.

### ***Accès aux bâtiments de l'Institut des sciences naturelles***

#### **Article 5**

Les visiteurs sont priés de voyager le plus légèrement possible. Les grands sacs de voyage, les grands sacs à dos et les chariots peuvent être refusés à l'entrée.

Pour des raisons de sécurité ou en cas de menaces terroristes accrues, le service de sécurité peut procéder à un contrôle d'accès à l'entrée du bâtiment.

Il est interdit à tout moment de pénétrer dans les bâtiments avec:

- les ustensiles qui, par leur fonction ou leur nature, présentent un risque pour la sécurité des personnes, des objets de collection, des bâtiments et/ou des installations;
- les objets extrêmement lourds, encombrants, gênants ou malodorants;
- les œuvres d'art, les objets de collection privée ou les antiquités (sauf accord de la direction);
- des reproductions et/ou des moulages de pièces de collection;
- des instruments de musique ou des installations sonores;
- les animaux, à l'exception des chiens dressés pour les visiteurs aveugles, malvoyants ou épileptiques, et avec les documents nécessaires pour le prouver;
- les véhicules, y compris les Segway, scooters, vélos (pliants ou non), les trottinettes, les planches à roulettes, etc.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le personnel de sécurité a le droit de refuser d'autres objets s'ils présentent un risque pour la sécurité générale, la protection du patrimoine ou l'état des bâtiments et des installations.

## **Accès aux salles d'exposition**

### **Article 6**

Cette article comprend des lignes directrices et des mesures particulièrement importantes pour prévenir les dommages et le vol du patrimoine.

Il est interdit d'entrer dans les salles avec :

- Les cartables, sacs à dos, valises et autres types de sacs de rangement/sacs de plus de 34 x 22 x 12 cm. Un petit sac à main est donc autorisé.
- Nourriture et boissons.
- Les objets qui pourraient être considérés comme nuisibles ou qui pourraient endommager les bâtiments et/ou la collection.
- Les animaux, à l'exception des chiens dressés pour les visiteurs aveugles, malvoyants ou épileptiques, avec les documents nécessaires à l'appui.
- Canes de marche (y compris les équipements de marche nordique). Son cependant autorisés, pour les personnes à mobilité réduite, les béquilles ou les bâtons de marche orthopédique, pour autant qu'ils soient munis d'un capuchon de protection.
- Parapluies.
- Patins à roulettes, trottinettes, bicyclettes, planches à roulettes et autres matériels roulants, à l'exclusion des fauteuils roulants.
- Matériel photographique et cinématographique professionnel tel que trépieds, projecteurs, réflecteurs et appareils photo destinés à la réalisation d'images professionnelles (voir article 19).
- Drones, lasers, ballons et autres objets pouvant présenter un risque pour les visiteurs et les capteurs des systèmes d'alarme.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le personnel de gardiennage a le droit de refuser d'autres objets s'ils présentent un risque pour la sécurité générale, la protection du patrimoine ou l'état des bâtiments et des installations.

Les fauteuils roulants électriques et non électriques, ainsi que les poussettes conduites par un adulte qui en a l'entière responsabilité, sont autorisés dans les halls d'exposition.

## **Vestiaire et consigne à bagages**

### **Article 7**

L'Institut des sciences naturelles met gratuitement à la disposition des visiteurs un vestiaire et des consignes à bagages (casiers).

- Le vestiaire permet aux visiteurs de déposer gratuitement vêtements, canes de marche et parapluies pendant la visite.
- Les consignes à bagages permettent aux visiteurs de ranger gratuitement leurs bagages à main, sacs à main et objets interdits (voir article 6) pendant la visite.

Des armoires à bagages de différentes tailles sont disponibles et ne nécessitent pas de pièces de monnaie.

Les bagages et les objets volumineux ne peuvent pas être laissés sur place. La gare SNCB Bruxelles - Luxembourg, située à proximité, dispose d'une consigne payante pour les bagages et les objets volumineux.

#### **Article 8**

Les groupes (y compris les groupes scolaires) s'enregistrent à la billetterie située dans le hall d'entrée et sont tenus de déposer tous leurs bagages (manteaux et sacs à dos/sacs à main) dans un vestiaire collectif attribué par le personnel d'accueil à la personne responsable du groupe.

#### **Article 9**

Le personnel peut toujours refuser les objets qui semblent présenter un risque pour la sécurité et le bon ordre de l'institution.

#### **Article 10**

Les visiteurs sont priés de retirer l'argent liquide, les cartes de crédit et tous les objets de valeur - en particulier les bijoux - de leurs vêtements avant de les laisser au vestiaire.

#### **Article 11**

Pour des raisons de sécurité, il peut toujours être demandé aux visiteurs d'ouvrir leur sac ou leur sac à main avant d'entrer dans le bâtiment et/ou de ranger leurs bagages dans le vestiaire ou les casiers.

#### **Article 12**

L'Institut des sciences naturelles n'est pas responsable des accidents ni de la perte, du vol ou de l'endommagement des biens personnels des visiteurs. Si l'Institut des sciences naturelles reçoit, se voit confier ou prend en charge des biens, ou si des biens sont déposés, conservés et/ou abandonnés, de quelque manière que ce soit, par quiconque, avec ou sans compensation, l'Institut des sciences naturelles décline toute responsabilité et ne sera en aucun cas responsable de la perte, du vol ou des dommages subis par les biens et/ou les biens confiés ou en rapport avec ceux-ci.

#### **Article 13**

Les objets déposés dans les vestiaires et les casiers à bagages doivent être récupérés le jour de la visite avant la fermeture.

Chaque jour après la fermeture, le vestiaire et les casiers à bagages sont vérifiés et vidés et les objets laissés sur place sont placés avec les objets trouvés.

#### **Article 14**

Les objets trouvés sont remis au service de sécurité interne. Si personne ne les a récupérés après le délai légal (6 mois) ils seront donnés à une association caritative.

Les aliments et les liquides périssables sont détruits immédiatement.

Les bagages et paquets fermés à clé laissés dans l'enceinte de l'exposition en dehors du vestiaire ou des casiers à bagages et qui semblent constituer une menace pour la sécurité des salles d'exposition peuvent être détruits par les forces de l'ordre sans délai ni avertissement.

Pour contacter le service des objets trouvés, envoyez un courriel à [dispatching@naturalsciences.be](mailto:dispatching@naturalsciences.be)

## **Comportement général**

### **Article 15**

L'Institut des sciences naturelles attend des visiteurs qu'ils:

- maintiennent la tranquillité dans les halls d'exposition et les bâtiments;
- se comportent correctement, tant à l'égard du personnel que des autres visiteurs;
- restent à une distance d'au moins un mètre des objets des collections, sauf indication contraire;
- veillent à ce qu'un parent ou un responsable de groupe reste en permanence avec son/ses enfant(s)/groupe(s);
- adoptent une attitude conforme à l'ordre public et à la décence.

### **Article 16**

Il est interdit d'avoir un comportement qui compromet la sécurité des collections ou le bon déroulement de la visite. Il est interdit aux visiteurs de:

- toucher les collections et/ou les éléments décoratifs, sauf indication contraire;
- ignorer et/ou retirer les bandes de démarcation et autres moyens de contenir le public;
- s'appuyer sur les murs ou de mettre les pieds contre le mur;
- s'allonger ou dormir sur les bancs;
- s'appuyer sur les vitrines, les piédestaux ou d'autres objets exposés, s'y asseoir ou y placer des enfants;
- d'apposer des graffiti, inscriptions, autocollants ou dessins sur les collections, les meubles ou les bâtiments;
- courir, pousser, jouer, glisser, ou grimper dans le musée;
- jouer dans les ascenseurs;
- gêner la circulation et la vision des visiteurs et obstruer les passages et les sorties, notamment en s'asseyant sur les escaliers;
- de fumer, cela s'applique également aux cigarettes électroniques ou aux vapes;
- manger ou boire en dehors des zones spécialement désignées;
- jeter des papiers ou des déchets par terre, en particulier des chewing-gums;
- gêner les autres visiteurs en faisant du bruit;
- de pratiquer du commerce, de la publicité, de la propagande ou du recrutement;
- actionner sans nécessité un bouton d'alarme incendie ou une installation (extincteur, bouche d'incendie, colonne d'eau, trappe de désenfumage, contrôle technique, etc.);
- déplacer des chaises, des sièges ou des bancs.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le personnel de sécurité a le droit, lorsqu'il y a un risque pour la sécurité générale, la protection du patrimoine ou l'état des bâtiments/installations et le bon déroulement général de la visite, d'attirer l'attention des visiteurs sur leur comportement et, s'ils n'obtempèrent pas, de prendre les mesures qui s'imposent.

## **Article 17**

Les visiteurs doivent à tout moment suivre les instructions du personnel, en particulier du personnel de sécurité. Le personnel est autorisé par la direction à donner des instructions aux visiteurs et à intervenir si nécessaire.

### ***Dispositions complémentaires relatives aux groupes***

## **Article 18**

Les visites de groupes doivent toujours se dérouler sous la supervision d'un responsable de groupe, qui veillera à ce que les règles soient pleinement respectées et à ce que l'ordre et la discipline règnent au sein du groupe.

Le responsable se présente au guichet. Il reçoit un document et des explications concernant la visite du groupe.

Pour les groupes dont les participants sont mineurs, il doit y avoir au moins un surveillant pour 15 enfants. Le surveillant doit rester à proximité immédiate du groupe à tout moment et être à la disposition des membres du personnel à tout moment pour s'entretenir avec eux du comportement du groupe si nécessaire.

### ***Photographie, tournage et enquêtes***

## **Article 19**

Sauf autorisation expresse ou mention contraire, les visiteurs sont autorisés à prendre des photos pour leur usage personnel. L'utilisation de ces images à des fins professionnelles ou commerciales n'est pas autorisée sans l'accord préalable de notre service de communication. ([communication@naturalsciences.be](mailto:communication@naturalsciences.be))

## **Article 20**

Il est interdit de photographier les installations et équipements techniques.

Les visiteurs peuvent être photographiés ou filmés pendant leur visite. S'il s'agit d'enregistrements commandés par l'organisation, ils peuvent être utilisés dans la communication de l'Institut des sciences naturelles. Le visiteur est prié de signaler immédiatement toute objection au photographe ou au caméraman concerné ou par [communicatie@naturalsciences.be](mailto:communicatie@naturalsciences.be)

## **Article 21**

L'ensemble du site de l'Institut des sciences naturelles est surveillé par des caméras pour des raisons de sécurité conformément à la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance. Les images captées sont traitées uniquement à cette fin et ne sont en aucun cas mises à la disposition de tiers, à l'exception de la police dans les cas prévus par la loi. Sauf circonstances particulières prévues par la présente loi ou ses arrêtés d'exécution, les images ne seront pas conservées plus d'un mois.

Le service de gardiennage interne de l'Institut Royal des Sciences Naturelles de Belgique est agréé pour l'exercice des activités de gardiennage par le SPF Intérieur.

Numéro d'agrément IBZ : 0353.070.496.

Pour toute question ou commentaire : [security@naturalsciences.be](mailto:security@naturalsciences.be)

### **Article 23**

Tout sondage d'opinion, enquête ou audit de visiteurs nécessite l'accord écrit préalable de la direction. Vous pouvez en faire la demande à l'adresse suivante [communication@naturalsciences.be](mailto:communication@naturalsciences.be)

## ***Sécurité des personnes, des objets de collection et des bâtiments***

### **Article 23**

Les visiteurs ne doivent commettre aucun acte susceptible de mettre en danger la sécurité des personnes, du patrimoine, des installations et des biens. Tout accident, besoin d'assistance médicale, comportement anormal ou incident doit être immédiatement signalé au service de sécurité interne.

### **Article 24**

En cas d'incendie, les visiteurs sont priés de rester calmes. Toute odeur de feu, de fumée ou d'incendie doit être immédiatement signalée au service de sécurité interne ou à un autre membre du personnel. Si le bâtiment doit être évacué, cela doit se faire de manière ordonnée et disciplinée sous la direction du personnel de sécurité, conformément aux règles en vigueur. L'utilisation des ascenseurs est interdite à ce moment-là. En cas d'évacuation, les casiers et le vestiaire ne sont pas accessibles.

### **Article 25**

Si un visiteur remarque un enfant manifestement seul ou égaré, il est prié de le confier à l'un des membres du personnel. - En collaboration avec les agents de sécurité, une recherche sera effectuée pour retrouver les parents ou le(s) responsable(s) de l'enfant.

### **Article 26**

En cas de vol, de tentative de vol ou de vandalisme, l'Institut des sciences naturelles peut être fermé, en tout ou en partie, jusqu'à ce que les forces de sécurité soient présentes.

### **Article 27**

En cas d'affluence, de troubles, de grèves, de troubles de l'ordre public, de défaillances techniques et dans les situations où la sécurité des personnes et des biens est menacée, des mesures exceptionnelles telles que la fermeture partielle ou totale des halls d'exposition ou la modification des heures d'ouverture peuvent être prises.

## ***Plaintes et demandes***

### **Article 28**

Le visiteur n'a notamment aucun recours concernant les plaintes et les circonstances suivantes, et celles-ci ne donnent donc jamais lieu à une quelconque obligation de

dédommagement de la part de l'Institut des Sciences Naturelles envers le visiteur.:

- la non-visibilité/présence des objets de la collection;
- la fermeture partielle des halls d'exposition, y compris, mais sans s'y limiter, la fermeture partielle due à la construction ou au démontage des expositions;
- les nuisances ou les désagréments causés par d'autres visiteurs, y compris, mais sans s'y limiter, le bruit, les comportements inappropriés et le vol;
- les nuisances ou les désagréments causés par les travaux d'entretien, y compris, mais sans s'y limiter, la rénovation ou le (ré)agencement des pièces;
- les nuisances ou les désagréments causés par le mauvais fonctionnement des installations.

## **Article 29**

Tout visiteur peut déposer une plainte.

L'Institut des Sciences naturelles accorde beaucoup d'importance à la qualité des prestations qu'il délivre. Vos commentaires nous aideront à améliorer notre fonctionnement.

Complétez le formulaire sur notre site web :

(<https://www.naturalsciences.be/fr/musee/informations-pratiques/services-sur-place>) et envoyez-le à [info@naturalsciences.be](mailto:info@naturalsciences.be). Chaque formulaire dûment complété fera l'objet d'un accusé de réception et entraînera une réponse dans les 15 jours ouvrables à dater du dépôt de la plainte.

Vous pouvez également demander un document aux caisses et le remettre sur place.

Vous n'êtes pas satisfait de la réponse du service de plaintes ? Tournez-vous vers le Médiateur fédéral. C'est un service indépendant qui ne fait pas partie de l'administration fédérale. Il examinera votre plainte gratuitement et en toute impartialité :

[www.federaalombudsman.be/fr](http://www.federaalombudsman.be/fr)

## **Parking**

### **Article 30**

L'Institut des sciences naturelles dispose d'un petit parking, les places y sont très limitées et rapidement occupées. L'Institut des sciences naturelles déconseille donc de venir en voiture.

La possession d'un billet valable pour les halls d'exposition ne donne pas automatiquement droit à une place de parking.

Toute personne qui stationne un véhicule dans le parking déclare avoir pris connaissance du présent règlement et s'engage à le respecter.

Quelques engagements et informations sur le stationnement :

- les piétons et les cyclistes ont toujours la priorité;
- la vitesse sur les voies d'accès et dans le parking est limitée à 15 km/h;
- les visiteurs sont tenus de se conformer aux instructions du personnel responsable du bon fonctionnement du parking;
- le stationnement est gratuit;
- l'Institut des sciences naturelles ne peut être tenu pour responsable en cas de vol ou de dommages aux véhicules;

- il est vivement conseillé aux visiteurs de fermer leur véhicule à clé, de fermer fenêtres et de ne pas laisser d'objets de valeur dans le véhicule.

Il n'est pas autorisé de :

- laisser des véhicules de toute nature sur le parking après l'heure de fermeture (sauf dans le cadre de nocturnes ou d'un événement particulier) ;
- camper sur le parking ;
- laisser des animaux dans un véhicule. En cas d'infraction, l'Institut des sciences naturelles peut faire appel aux services compétents pour libérer l'animal ou les animaux aux frais du propriétaire ;
- de stationner en dehors des espaces prévus à cet effet (sur les chaussées, devant les voies d'urgence, dans les espaces verts, etc.).

Toute violation de ces règles peut entraîner l'enlèvement du véhicule aux frais du propriétaire.