



Bezoekersreglement van het Instituut voor Natuurwetenschappen

Artikel 1

Het bezoekersreglement geldt voor:

- Bezoekers van de permanente collecties en de tijdelijke tentoonstellingen van het Instituut Voor Natuurwetenschappen;
- Personen of groepen die toestemming gekregen hebben om bepaalde ruimtes te gebruiken voor vergaderingen, recepties, voordrachten, concerten, voorstellingen of andere bijeenkomsten;
- Elke persoon die niet tot de organisatie behoort en zich in de gebouwen bevindt om professionele redenen.

Artikel 2

Indien de bezoeker weigert om zich te schikken naar de regels van het bezoekersreglement en de richtlijnen van het personeel, zal de bewakingsdienst ingrijpen. Dat kan onmiddellijke verwijdering uit het de publieke ruimtes door de bewakingsdienst of door de ordediensten als gevolg hebben.

Artikel 3

De prijzen van de tickets en de voorwaarden voor kortingen of verlaagde tarieven zijn weergegeven op de schermen boven de kassa in de inkomhal en op de website van het Instituut voor Natuurwetenschappen. Een kassamedewerker kan de bezoeker ook de nodige informatie verschaffen.

De bezoeker moet steeds beschikken over een geldig toegangsticket en moet dit ticket gedurende de volledige duur van zijn bezoek bijhouden. Op elk ogenblik en in het bijzonder bij het betreden van het museum kan het toegangsticket gevraagd worden door één van onze medewerkers.

De toegangstickets zijn datum- en tijdsgebonden. De bezoekers moeten het aangegeven uur op de tickets respecteren.

Door een toegangsbewijs aan te schaffen, verklaart de bezoeker zich akkoord met het naleven van deze richtlijnen tijdens het bezoek. Indien deze richtlijnen niet duidelijk zijn voor de bezoeker, wordt deze geacht verduidelijking te vragen bij het personeel. Bij het niet-naleven van deze richtlijnen kan de toegang ontzegd worden door de bewakingsdienst.

Restitutievoorwaarden

Na betaling is er geen herroepingsrecht van toepassing. Het Instituut voor Natuurwetenschappen aanvaardt geen annulering door de klant na het aankopen van toegangstickets of na het maken van een reservatie. De terugbetaling van tickets kan enkel gebeuren indien er een bewezen fout werd gemaakt door het personeel of het ticketsysteem aan de kassa of online. Ook het achteraf toekennen van een kortingstarief is niet meer

mogelijk.

De tijdelijke sluiting van bepaalde tentoonstellingszalen of de tijdelijke afwezigheid van bepaalde collectiestukken of voorwerpen (door bijvoorbeeld bruikleen, reparatie of restauratie), geeft geen recht op de terugbetaling of prijsvermindering van het toegangsticket.

Bij fraude met een toegangsbewijs dient het Instituut voor Natuurwetenschappen sowieso klacht in bij de ordediensten.

Artikel 4

Het Instituut voor Natuurwetenschappen is geopend van dinsdag tot vrijdag van 9u30 tot 17u. Op zaterdag en zondag is het geopend vanaf 10u tot 18u. Het Instituut voor Natuurwetenschappen heeft zijn vaste sluitingsdag op maandag. De sluitingsdagen zijn: 1/01, 1/05 en 25/12.

Indien de openingsuren afwijken van de reguliere openingsuren, zal dit steeds gecommuniceerd worden op de website van het Instituut voor Natuurwetenschappen, aan de ingang aan de kassa en op onze sociale media.

De bezoeker dient zich op weekdays om 16u50 naar de uitgang te begeven, en tijdens de weekends om 17u50.

Het laatste ticket kan tot een halfuur voor het sluitingsuur aangekocht worden.

Toegang tot de gebouwen van het Instituut voor Natuurwetenschappen

Artikel 5

Bezoekers worden gevraagd zo licht mogelijk af te reizen voor hun bezoek. Grote reistassen, grote rugzakken en trolleys kunnen aan de ingang geweigerd worden.

Om veiligheidsredenen of bij verhoogde terreurdreiging kan de bewakingsdienst overgaan tot een toegangscontrole aan de ingang van het gebouw.

Het is te allen tijde verboden om het de gebouwen te betreden met:

- gebruiksvoorwerpen die door hun functie of aard een risico betekenen voor de veiligheid van personen, collectiestukken, gebouwen en/of installaties;
- uiterst zware, omvangrijke, hinderlijke of onwelriekende voorwerpen;
- kunstwerken, privécollectiestukken of antiquiteiten (behalve bij goedkeuring door de directie)
- reproducties en/of afgietsels van collectiestukken;
- muziekinstrumenten of muziekinstallaties;
- dieren, behalve opgeleide honden voor blinde, slechtziende of epileptische bezoekers en met de nodige documentatie om dit te staven;
- voertuigen zoals o.a. Segways, scooters, (plooi)fietsen, steps, skateboards, en dergelijke.

Deze lijst is niet allesomvattend. Het bewakingspersoneel heeft het recht andere voorwerpen te weigeren wanneer deze een risico inhouden voor de algemene veiligheid, de bescherming van het erfgoed of de staat van de gebouwen en installaties.

Toegang tot het de tentoonstellingszalen

Artikel 6

Dit artikel omvat bijzonder belangrijke richtlijnen en maatregelen ter preventie van beschadiging en diefstal van het erfgoed.

Het is verboden de zalen te betreden met:

- Boekentassen, rugzakken, koffers en andere type opbergzakken/tassen groter dan 34 x 22 x 12 cm. Een kleine handtas is dus wel toegestaan.
- Voedsel en drank.
- Voorwerpen die schadelijk kunnen zijn of schade zouden kunnen aanbrengen aan de gebouwen en/of de collectie.
- Dieren, behalve opgeleide honden voor blinde, slechtziende of epileptische bezoekers en met de nodige documentatie om dit te staven.
- Wandelstokken (inclusief Nordic walking-uitrusting), met uitzondering van het gebruik van krukken of een orthopedische wandelstok met beschermingsdop door personen met beperkte mobiliteit.
- Paraplu's.
- Rolschaatsen, steps, fietsen, skateboarden en andere rollende materialen, uitgezonderd rolstoelen.
- Professioneel foto- en filmmateriaal zoals statieven, spots, reflectoren en fototoestellen met het oog op het maken van professionele beelden (zie artikel 19).
- Drones, lasers, ballonnen, en andere voorwerpen die een risico kunnen vormen voor bezoekers en de alarmdetectiesystemen.

Deze lijst is niet allesomvattend. Het bewakingspersoneel heeft het recht andere voorwerpen te weigeren wanneer ze deze een risico inhouden voor de algemene veiligheid, de bescherming van het erfgoed of de staat van de gebouwen en installaties.

Niet-elektrische en elektrische rolstoelen en kinderwagens die door een volwassene bestuurd worden en die er de volledige verantwoordelijkheid voor draagt, zijn toegelaten in de tentoonstellingszalen.

Vestiaire en bagagekluisjes

Artikel 7

Het Instituut voor Natuurwetenschappen stelt een gratis vestiaire en lockers ter beschikking van de bezoekers.

- De vestiaire is er om de bezoeker de gratis mogelijkheid te geven om kledingstukken, wandelstokken en paraplu's in bewaring te geven tijdens het bezoek.
- De bagagekluisjes zijn er om de bezoeker gratis de mogelijkheid te geven om handbagage, handtassen en voorwerpen die niet zijn toegelaten (zie artikel 6) op te bergen tijdens het bezoek.

Er zijn verschillende afmetingen van bagagekluisjes beschikbaar en zijn allemaal te gebruiken

zonder muntstuk.

Reisbagage en grote objecten kunnen niet achtergelaten worden. Het nabijgelegen station Brussel - Luxemburg van de NMBS beschikt over betalende opslagfaciliteiten voor reisbagage en grote voorwerpen.

Artikel 8

Groepen (inclusief schoolgroepen) melden zich aan bij de kassa in de inkomhal en zijn verplicht om alle bagage (jassen en rugzakken/handtassen) achter te laten in een groepsvestiaire die door het onthaalpersoneel aan de verantwoordelijke van de groep wordt toegekend.

Artikel 9

De personeelsleden mogen steeds voorwerpen weigeren die een risico lijken in te houden voor de veiligheid en goede orde van de instelling.

Artikel 10

Bezoekers wordt gevraagd contant geld, creditcards en waardevolle spullen - met name sieraden - uit hun kleding te halen voordat ze deze in de garderobe achterlaten.

Artikel 11

Om veiligheidsredenen kan bezoekers altijd worden gevraagd hun tas of portemonnee te openen voordat ze het gebouw betreden en/of hun bagage op te bergen in de garderobe of kluisjes.

Artikel 12

Het Instituut voor Natuurwetenschappen is niet verantwoordelijk voor (gebeurlijke) ongevallen, noch voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van bezoekers. Als het Instituut voor Natuurwetenschappen 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, wijst het Instituut voor Natuurwetenschappen alle verantwoordelijkheid af en is het op geen enkele manier aansprakelijk voor verlies, diefstal, of beschadiging aan of in verband met het onroerend goed en/of de toevertrouwde goederen.

Artikel 13

Elk object dat in de vestiaire en bagagekluisjes achtergelaten wordt, moet de dag van het bezoek voor de sluiting terug opgehaald worden.

Elke dag worden na sluiting de vestiaire en de bagagekluisjes gecontroleerd en leeggemaakt en worden de achtergelaten spullen bij de verloren voorwerpen geplaatst.

Artikel 14

De verloren voorwerpen worden aan de interne bewakingsdienst bezorgd. Indien niemand na

de wettelijke periode (6 maanden) heeft opgevraagd worden ze aan een liefdadigheidsinstelling geschonken.

Etenswaren en vloeistoffen die bederfelijk zijn worden onmiddellijk vernietigd.

Gesloten bagage en pakjes die in de gebouwen zijn achtergelaten buiten de vestiaire of bagagekluisjes en die een gevaar lijken voor de veiligheid van de tentoonstellingszalen, kunnen zonder uitstel of waarschuwing door de ordediensten worden vernietigd.

Voor de dienst verloren voorwerpen stuur je een email naar dispatching@naturalsciences.be

Algemeen gedrag

Artikel 15

Het Instituut voor Natuurwetenschappen verwacht dat de bezoeker:

- de rust in de tentoonstellingszalen en gebouwen bewaart;
- zich correct gedraagt, zowel ten aanzien van het personeel als ten aanzien van de andere bezoekers;
- minstens op één meter afstand van de collectiestukken blijft, tenzij dit anders is aangegeven;
- als ouder of groepsbegeleider voortdurend bij zijn kind/kinderen/groep blijft;
- een houding aanneemt die in overeenstemming is met de openbare orde en de goede zeden.

Artikel 16

Het is verboden gedrag te vertonen dat de veiligheid van de collecties of het goede verloop van het bezoek in het gedrang brengt. Het is verboden voor bezoekers om:

- de collecties en of decoratieve elementen aan te raken, tenzij dit expliciet staat aangegeven;
- de afbakenlinten en andere middelen om het publiek tegen te houden, te negeren en/of verwijderen;
- tegen de muren te leunen of met de voeten tegen de muur te komen;
- op de bankjes te liggen of te slapen;
- tegen/op de vitrines, voetstukken of andere tentoonstellingsmeubelstukken te leunen, zitten of kinderen op te plaatsen;
- graffiti, opschriften, stickers, tekens of vlekken aan te brengen op de collecties, de meubels of de gebouwen;
- te spelen in de liften;
- de verplaatsing en het zicht van de bezoekers te hinderen en een belemmering te vormen in doorgangen en uitgangen, in het bijzonder door op de trappen te zitten;
- te roken, dit geldt ook voor elektronische sigaretten of vapes;
- buiten de speciaal daartoe ingerichte ruimtes te eten of te drinken;
- papier of afval op de grond te gooien, in het bijzonder kauwgom;
- de andere bezoekers te hinderen door lawaai te maken;
- handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren of te ronselen;
- zonder geldige reden een brandalarmknop of installatie te bedienen (blusapparaat, brandkraan, waterkolom, rookluik, technische bedieningen, ...);
- stoelen, zetels of bankjes te verplaatsen.

Deze lijst is niet allesomvattend. Het bewakingspersoneel heeft het recht, wanneer dit een risico inhoudt voor de algemene veiligheid, de bescherming van het erfgoed of de staat van de gebouwen/installaties en het algemeen goede verloop van het bezoek, bezoekers te wijzen op hun gedrag en bij het niet gehoorzamen de gepaste maatregelen te treffen.

Artikel 17

Bezoekers dienen te allen tijde de aanwijzingen van het personeel, met name het bewakingspersoneel, op te volgen. Het personeel is door de directie gemachtigd om instructies te verstrekken aan de bezoekers en indien nodig in te grijpen.

Bijkomende bepalingen in verband met groepen

Artikel 18

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

De verantwoordelijke meldt zich aan bij de kassa. Hij ontvangt een document en uitleg omtrent het bezoek van de groep.

Bij groepen met minderjarige deelnemers dient er minimaal één begeleider aanwezig te zijn per 15 kinderen. De begeleider dient voortdurend in de directe nabijheid van de groep te blijven en is te allen tijde beschikbaar voor personeelsleden om indien nodig te worden aangesproken met betrekking tot het gedrag van de groep.

Fotografie, filmopnames en enquêtes

Artikel 19

Tenzij uitdrukkelijk toegestaan of anders vermeld, mogen bezoekers foto's maken voor persoonlijk gebruik. Deze foto's mogen niet worden gebruikt voor professionele of commerciële doeleinden zonder voorafgaande toestemming van onze communicatieafdeling. (communication@naturalsciences.be)

Artikel 20

Het is verboden technische installaties en uitrustingen te fotograferen.

Bezoekers kunnen tijdens hun bezoek gefotografeerd of gefilmd worden. Opnames die in opdracht van de organisatie worden gemaakt, kunnen worden gebruikt in de communicatie van het Instituut voor Natuurwetenschappen. Bezoekers worden verzocht eventuele bezwaren direct te melden aan de betreffende fotograaf of cameraman of aan communicatie@naturalsciences.be

Artikel 21

De hele site van het Instituut voor Natuurwetenschappen wordt om veiligheidsredenen bewaakt door camera's in overeenstemming met de wet van 21 maart 2007 die de installatie

en het gebruik van bewakingscamera's regelt. De opgenomen beelden worden uitsluitend voor dit doel verwerkt en worden in geen geval ter beschikking gesteld van derden, met uitzondering van de politie in de bij wet bepaalde gevallen. Behoudens bijzondere omstandigheden voorzien door deze wet of haar uitvoeringsbesluiten, worden de beelden niet langer dan één maand bewaard. De interne bewakingsdienst van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen is erkend door de FOD Binnenlandse Zaken om bewakingsactiviteiten uit te voeren.

Erkenningsnummer IBZ: 0353.070.496.

Voor vragen of opmerkingen: security@naturalsciences.be

Artikel 23

Elke opiniepeiling, enquête of bezoekersaudit vereist de voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie. Dit kan je aanvragen via: communication@naturalsciences.be

Veiligheid van personen, collectiestukken en gebouwen

Artikel 23

Bezoekers mogen geen enkele daad stellen die de veiligheid van personen, het erfgoed, installaties en goederen in gevaar kan brengen. Elk ongeval, medische bijstand of een abnormaal gedrag of voorval moet onmiddellijk aan de interne bewakingsdienst gemeld worden.

Artikel 24

Indien er brand uitbreekt, worden de bezoekers verzocht kalm te blijven. Een brandgeur, rook of vuur moet onmiddellijk gemeld worden aan de interne bewakingsdienst of een ander personeelslid. Indien het gebouw moet ontruimd worden, moet dat ordelijk en gedisciplineerd verlopen onder de leiding van het bewakingspersoneel, volgens de opgedragen voorschriften. Het gebruik van liften is op dat moment verboden. In geval van een evacuatie zijn de bagagekluisjes en vestiaire niet toegankelijk.

Artikel 25

Bezoekers worden verzocht om een verloren gelopen kind toe te vertrouwen aan één van de personeelsleden. Samen met de bewakingsagenten zal er gezocht worden naar de ouders of begeleider(s).

Artikel 26

Bij diefstal, poging tot diefstal of vandalisme kan het zijn dat het Instituut voor Natuurwetenschappen, geheel of gedeeltelijk, wordt gesloten tot wanneer de ordediensten aanwezig zijn.

Artikel 27

Bij enorme drukte, onrust, stakingen, verstoringen van de openbare orde, technische storingen en in situaties waarbij de veiligheid van personen en goederen in gevaar is, kunnen uitzonderlijke maatregelen genomen worden zoals het gedeeltelijk of volledig sluiten van de tentoonstellingszalen, of het wijzigen van de openingsuren.

Klachten en verzoeken

Artikel 28

De bezoeker heeft onder meer geen verhaal op de volgende klachten en omstandigheden, en die leiden daarom nooit tot enige verplichting tot schadevergoeding door het Instituut voor Natuurwetenschappen aan de bezoeker:

- het niet zichtbaar/aanwezig zijn van voorwerpen uit de collectie;
- het gedeeltelijk gesloten zijn van de tentoonstellingszalen, waaronder begrepen, maar daartoe niet 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 en diefstal;
- overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, daaronder 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.

Artikel 29

Elke bezoeker kan een klacht indienen.

Het Instituut van Natuurwetenschappen hecht veel belang aan de kwaliteit van zijn diensten. Uw opmerkingen helpen ons onze werking te verbeteren. Vul het formulier op onze website (<https://www.naturalsciences.be/nl/musee/informations-pratiques/services-sur-place>) in en stuur het naar info@naturalsciences.be. Elk correct ingevuld formulier zal worden bevestigd en binnen 15 werkdagen na indiening van de klacht zal een antwoord worden verstuurd.

Je kunt ook een document aanvragen bij de loketten en het ter plekke afgeven.

Niet tevreden met het antwoord van de klachtendienst? Wend je dan tot de federale ombudsman. Dit is een onafhankelijke dienst die geen deel uitmaakt van de federale administratie. Hij zal je klacht gratis en onpartijdig onderzoeken: www.federaalombudsman.be/nl

Parking

Artikel 30

Het Instituut voor Natuurwetenschappen beschikt over een kleine parking. De plaatsen zijn weliswaar zeer beperkt en snel volzet. Het Instituut voor Natuurwetenschappen raadt dan ook af om met de auto te komen.

Het in het bezit zijn van een geldig ticket voor de tentoonstellingszalen geeft geen automatisch recht op een parkingplaats.

Iedere persoon die een (auto)voertuig parkeert op deze parking, verklaart kennis te hebben genomen van onderhavig reglement en verklaart zich akkoord met dit reglement.

Enkele verplichtingen en informatie over de parking:

- Voetgangers en fietsers krijgen altijd voorrang.
- De snelheid op de toegangswegen en op de parking is beperkt tot 15 km/u.
- Bezoekers zijn verplicht zich te houden aan de instructies van de parkingmedewerkers die bevoegd zijn voor het goede verloop op de parking.
- De parking is gratis.
- Het Instituut voor Natuurwetenschappen kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van diefstal of schade aan voertuigen die niet zijn schuld is.
- De bezoeker wordt sterk aangeraden om zijn voertuig op slot te doen, de ruiten omhoog te laten en geen kostbare voorwerpen achter te laten in het voertuig.

Het is niet toegestaan om:

- Voertuigen, ongeacht de aard ervan, op de parking te laten staan na sluitingstijd (behalve in het kader van 'nocturnes' of een speciaal evenement);
- Te kamperen op de parking.
- Dieren in een voertuig achter te laten. In geval van een dergelijke overtreding kan het Instituut voor Natuurwetenschappen de bevoegde diensten oproepen om het dier of de dieren te bevrijden op kosten van de eigenaar.
- Te parkeren buiten de hiertoe voorziene plaatsen (op rijwegen, voor noodwegen, in groene ruimten, ...).

Elke schending van deze regels kan leiden tot de verwijdering van het voertuig op kosten van de eigenaar.