

# Bezoekreglement van het AfricaMuseum

## Inhoudstabel

Introductie.....	2
1. Voor het bezoek.....	2
1.1. Parking voor auto's .....	2
1.2. Parking voor feesten .....	3
1.3. Toegang.....	3
1.4. Tarieven .....	3
1.5. Rolstoelen.....	4
1.6. Dieren.....	4
1.7. Voorzieningen voor baby's en kleine kinderen.....	4
2. Tijdens het bezoek .....	5
2.1. Verantwoordelijkheden .....	5
2.1.1. Individuele verantwoordelijkheid .....	5
2.1.2. Verantwoordelijkheid voor kinderen.....	5
2.1.3. Verantwoordelijkheid voor groepen .....	5
2.2. Camerabewaking - wet van 21 maart 2007 .....	5
2.3. Veiligheid.....	6
2.3.1. Verplichtingen.....	6
2.3.2. Verbodsbepalingen.....	7
2.4. Externe gidsen.....	8
2.5. Tekeningen en schetsen .....	8
2.6. Fotografie, beeld-, geluids- of andere opnames.....	8
3. Na het bezoek .....	9
3.1. Verloren voorwerpen .....	9
3.2. Klachten .....	9
4. Bezoekerscharter Belspo .....	9

# Bezoekreglement van het AfricaMuseum

Welkom in het AfricaMuseum!

## Introductie

Het AfricaMuseum wenst je een aangenaam en leerrijk bezoek toe.

Voor het leesgemak gebruiken we in dit document de commerciële naam AfricaMuseum, die administratief overeenkomt met het Koninklijk Museum voor Midden-Afrika.

Dit bezoekreglement is geldig voor iedereen die het AfricaMuseum en het onthaalpaviljoen bezoekt. Je vindt het terug op onze website <https://www.africamuseum.be/nl/visit> . Ook kan je een kopie vragen aan het onthaal.

Voor personen die commerciële lokalen huren en/of daar evenementen organiseren is, bovendien deze reglement, de ethische code ook van kracht. Deze zal dan bezorgd worden door ons personeel.

Om het welzijn en de veiligheid van iedereen te garanderen, vragen we je om de onderstaande richtlijnen na te leven. Bewakings- en onthaalmedewerkers kunnen je helpen om dit reglement te respecteren. Aarzel dus niet om hen hierover aan te spreken.

## 1. Voor het bezoek

### 1.1. Parking voor auto's

Een parkeerplaats van 287 plaatsen bevindt zich op ongeveer 200 meters van het museum, naast de tramterminus. Deze parkeerplaats is gewestelijke en dus niet door het museum uitgbaat. Het zal betalend worden in de loop van 2024.

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

## 1.2. Parking voor fiesten

Je kan je fiets in de fietsenstalling in de nabijheid van het onthaalpaviljoen achterlaten op eigen risico. Zie plan hieronder.

De lockers van het AfricaMuseum accepteren geen opvouwbare fietsen. Met dit type fiets is het dus niet mogelijk om het museum binnen te gaan.

## 1.3. Toegang

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

Het AfricaMuseum is geopend van 10:00 uur tot 17:00 uur van dinsdag tot vrijdag, en van 10:00 uur tot 18:00 uur tijdens het weekend. Op 24 en 31 december sluit het museum om 14u00.

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

De openingsuren van de [AfricaShop](https://www.africashop.be/nl/) en [Bistro Tembo](https://www.bistrotembo.be/nl/) kunnen variëren en kan je best raadplegen op hun websites: <https://www.africashop.be/nl/> en <https://www.bistrotembo.be/nl/>

De enige toegang tot het AfricaMuseum bevindt zich in het onthaalpaviljoen, dit is ook meteen de enige uitgang.

Individuele lockers en groepsvestiaires zijn beschikbaar op niveau -2 van het onthaalpaviljoen. Het biedt noch bewaring noch bescherming en is niet verplicht, tenzij voor grote rugzakken of tassen. Er wordt geen claim geaccepteerd in geval van diefstal.

Toegang en verkeer in tentoonstellingsruimten tijdens openingstijden zijn afhankelijk van het bezit van een geldig toegangsbewijs.

Elke avond beginnen de evacuatiemaatregelen van de ruimtes 15 minuten eerder hun sluiting.

## 1.4. Tarieven

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, waaronder reselling platforms.

## 1.5. Rolstoelen

Het AfricaMuseum biedt een klein aantal rolstoelen en looprekken voor personen met beperkte mobiliteit tijdens hun bezoek. Deze zijn beschikbaar op aanvraag aan het onthaal en kunnen gereserveerd worden voor het bezoek ([reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be)) en moeten aan het einde van het bezoek in goede staat aan de onthaalbalie worden teruggegeven. De onthaalmedewerkers zal je identiteitskaart vragen als tijdelijke waarborg.

## 1.6. Dieren

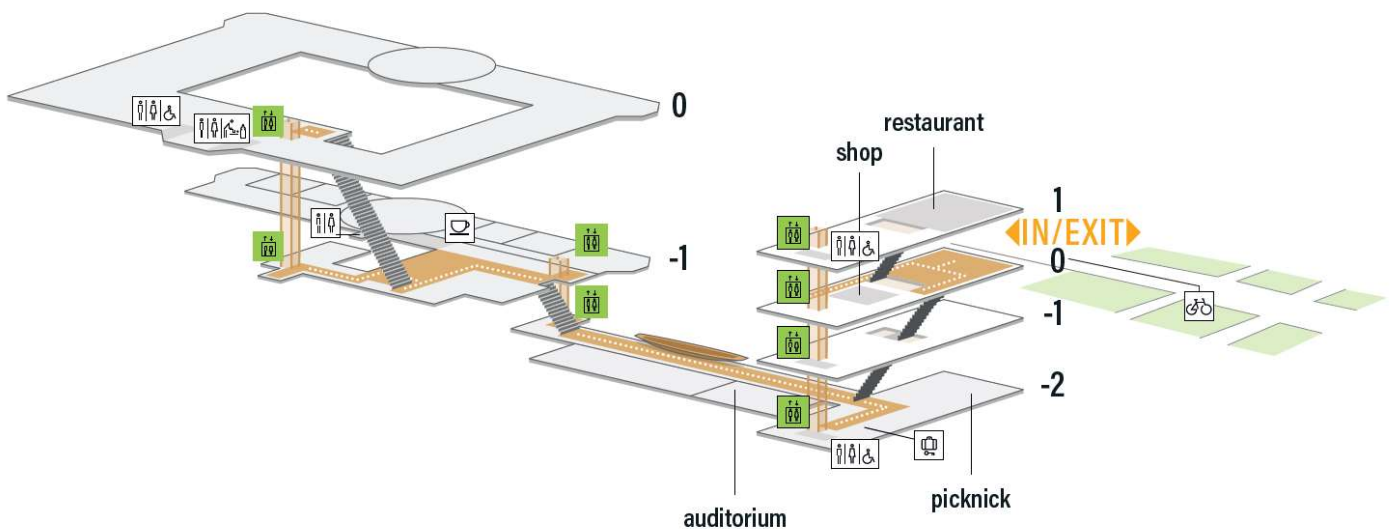
Enkel de assistentiehonden zijn toegelaten in de gebouwen van het museum, het onthaalpaviljoen en zijn restaurant inbegrepen. Voorwaarden zijn wel dat de hond zijn cape draagt en dat zijn baasje in het bezit is van zijn toegankelijkheidspasje.

## 1.7. Voorzieningen voor baby's en kleine kinderen

Het AfricaMuseum is zoveel mogelijk op maat van baby's en kinderen ontworpen:

- trapeleuningen zijn op kinderhoogte;
- In het onthaalpaviljoen vind je lage toiletten;
- In het museumgebouw (centrale plaats van het bezoek) vind je een borstvoedingslokaal met een luiertafel voor baby's (zie plan hieronder).

Daarnaast sluiten de federale en gelijkgestelde musea aan op het netwerk van instellingen die borstvoeding toestaan zonder dat de betrokken vrouwen zich aan het zicht van anderen moeten onttrekken. Borstvoeding is voortaan mogelijk in de zalen waar de permanente collecties staan opgesteld, waar tijdelijke tentoonstellingen plaatsvinden alsook in het restaurant en/of het café.



## 2. Tijdens het bezoek

### 2.1. Verantwoordelijkheden

#### 2.1.1. Individuele verantwoordelijkheid

- Het bezoek aan het AfricaMuseum doe je onder je eigen verantwoordelijkheid.
- Het AfricaMuseum is niet verantwoordelijk voor ongevallen, noch voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen van bezoekers.
- Als het AfricaMuseum eigendommen ontvangt, in bewaring krijgt of neemt, of als eigendommen worden gedeponereerd en/of achtergelaten, op welke manier dan ook en 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.

#### 2.1.2. Verantwoordelijkheid voor kinderen

- Kinderen onder 12 jaar mogen het museum niet bezoeken alleen. Ze moeten begeleid worden door een persoon van minimum 12 jaar ;
- Ouders of begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor het gedrag van de kinderen die zij begeleiden ;
- Elk verloren gelopen kind wordt naar de balie van het onthaalpaviljoen gebracht. Indien nodig, en in ieder geval na sluitingstijd van het AfricaMuseum, wordt het verloren gelopen kind toevertrouwd aan de politie.

#### 2.1.3. Verantwoordelijkheid voor groepen

- Groepsbezoeken vinden plaats onder toezicht van een verantwoordelijke persoon, die zorgt voor naleving van de regelgeving, evenals de volgorde en discipline binnen de groep ;
- Voor groepen onder begeleiding van een gids, is de aanwezigheid van de groepsverantwoordelijke steeds nodig.

## 2.2. Camerabewaking - wet van 21 maart 2007

Een permanent videobewakingssysteem onder de verantwoordelijkheid van het hoofd van de dienst security & gebouwbeheer werd geïnstalleerd in de publieke ruimtes, om de veiligheid van alle bezoekers en eigendommen te waarborgen, om misdrijven te voorkomen en vast te stellen of op te sporen, en om overlast te voorkomen.

De beelden worden maximum 20 dagen bewaard. Iedere gefilmde persoon heeft een recht van toegang tot de beelden volgens art.12 van de camerawet. Je kan je richten tot de verwerkingsverantwoordelijke, overeenkomstig de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) : [cctv@africamuseum.be](mailto:cctv@africamuseum.be). Om je recht van toegang uit te oefenen, moet je een gedateerd en ondertekend schriftelijk verzoek (samen met een kopie van je identiteitskaart) bezorgen aan de verwerkingsverantwoordelijke. Je moet evenzeer de reden(en) vermelden van je verzoek: waarom wil je toegang tot de beelden verkrijgen? Ook ben je best zo precies mogelijk: welke datum en uur?

De verwerkingsverantwoordelijke zal ten laatste drie maanden na je verzoek 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. Bart Ouvry, algemeen directeur van de instelling.

Voor meer informatie over ons gegevensbeschermingsbeleid kan je contact opnemen met onze functionaris voor gegevensbescherming per mail via [dpo@africamuseum.be](mailto:dpo@africamuseum.be)

## 2.3. Veiligheid

### 2.3.1. Verplichtingen

- Om het museum te bezoeken ben je verplicht om dit reglement na te leven. De bewakingspersoneel van het museum heeft het recht om in te grijpen als je het overtreedt, en in het ergste geval, om u de toegang te ontfen.
- Om veiligheidsredenen kan de bewakingspersoneel je bij aankomst vragen om de inhoud van je tas of rugzak te tonen. Grote rugzakken en tassen moet je altijd opbergen in de gratis lockers van het museum op verdieping -2 van het onthaalpaviljoen, tenzij je deze nodig hebt voor je kind of medebezoeker. Kinderwagens voor baby's en jonge kinderen zijn toegestaan. Kleine fietsen of steps niet.
- Hou je toegangsticket steeds goed bij tijdens je museumbezoek, ook als je gaat lunchen in brasserie Tembo of even een luchtje wil scheppen in het park en erna het museum terug wil betreden.
- De collecties die in het AfricaMuseum staan zijn erg kwetsbaar. Help ons de collecties te beschermen! Je mag dus niet klimmen op vitrines of heel hard rennen doorheen de museumzalen. Afsluitingen en barrières moet je steeds respecteren. Vitrines, tentoongestelde objecten of verlichting mag je nooit aanraken, tenzij er staat dat dit wel mag.
- Gebruik enkel een brandalarmknop of noodhulpinstallatie als je een goede reden hebt. Misbruik wordt bestraft door de politie.
- Je mag nooit de veiligheid van andere personen en/of hun eigendommen in gevaar brengen.

- Elk ongeval of elke abnormale of verdachte gebeurtenis moet je onmiddellijk melden aan de museummedewerkers.

### 2.3.2. Verbodsbepalingen

In het AfricaMuseum mag je een aantal handelingen niet stellen die de veiligheid en/of de welzijn van andere personen of de integriteit van de tentoongestelde objecten in gevaar brengen. Je vindt ze hieronder terug:

- Duw nooit andere personen en blokkeer nooit opzettelijk de doorgang of nooduitgangen door languit te gaan liggen of zitten, want zo breng je jezelf en andere bezoekers misschien in gevaar - inclusief op trappen.
- Je mag niet roken.
- Je mag geen luide muziek afspelen of veel lawaai maken.
- Je mag geen handel drijven, reclame maken, propaganda voeren, geld inzamelen en mensen ronselen aan de ingang, in het AfricaMuseum en onthaalpaviljoen.
- Je mag niet eten en drinken buiten de speciaal daartoe ingerichte ruimtes (dat zijn bistro Tembo, de picknickruime en de coffee corner).
- Je mag stoelen, bankjes of ander meubilair in het museum en onthaalpaviljoen niet verplaatsen.
- Je mag geen voorwerpen meebrengen naar het AfricaMuseum die een risico inhouden voor de veiligheid van personen, collecties of gebouwen. Hieronder vind je een lijst met voorwerpen die verboden zijn: deze lijst is echter niet volledig en de bewakingspersoneel heeft het recht om de toegang te weigeren als zij oordeelt dat een voorwerp dat je bij hebt een risico vormt:
  - 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
  - Selfiestick
- Je mag het AfricaMuseum niet bezoeken als:
  - Je weigert het reglement van het AfricaMuseum na te leven.
  - je toegangsticket ongeldig is, geen barcode vertoont of als je ticket gemanipuleerd is
  - Je onder invloed bent van alcohol of verdovende middelen
  - Je de publieke orde verstoort of de intentie hebt om de orde te verstoren
  - Je in het bezit bent van van wettelijk verboden of gevaarlijke goederen, materialen, zoals vuurwerk, glas, kledij of spandoeken met - volgens de zaalwachters van het AfricaMuseum - discriminerende, racistische of provocerende teksten of afbeeldingen; wapens of voorwerpen dat als wapen gebruikt kunnen worden.

## 2.4. 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. Leerkrachten mogen hun leerlingen rondleiden.

## 2.5. Tekeningen en schetsen

Schetsen uit de vrije hand op papier of karton met een maximale afmeting van 50 cm x 40cm is toegestaan. Er mag enkel gewerkt worden met potloden en kleurpotloden.

## 2.6. Fotografie, beeld-, geluids- of andere opnames

Je mag voor privégebruik camera's en mobiele telefoons en audiovisuele apparatuur gebruiken (zonder flash en zonder statief!), behalve op plaatsen waar dit expliciet verboden is. Deze foto's en/of geluiden kan je enkel gebruiken voor strikt persoonlijke en niet-commerciële doeleinden en mag je niet verspreiden.

Om (kunst-)werken, tentoongestelde documenten en/of beeld- en geluidsmateriaal, objecten en collectiestukken te reproduceren, moet je wellicht toestemming hebben van de auteurs en/of rechthebbenden, of rechthebbenden van naburige rechten.

Voor beeld-, geluids- of andere opnamen waarop personen zichtbaar en herkenbaar zijn, moet je wellicht toestemming hebben van de betrokken personen.

Om statiefapparatuur, extra verlichting voor het filmen, fotograferen of geluidsoptnames te gebruiken, moet je vooraf toestemming vragen per mail via [press@africamuseum.be](mailto:press@africamuseum.be).

Als je wil filmen of fotograferen voor commerciële of professionele doeleinden, mag het enkel na schriftelijk toestemming via [press@africamuseum.be](mailto:press@africamuseum.be). Gelieve deze schriftelijk toestemming mee te brengen tijdens je aanwezigheid in het museum.

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

Het is mogelijk dat je tijdens je 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 tijdens de opname.



## 3. Na het bezoek

### 3.1. Verloren voorwerpen

- Voorwerpen en spullen die in het AfricaMuseum worden gevonden, kunnen worden teruggebracht naar de balie in het onthaalpaviljoen.
- Verloren voorwerpen die voor een periode van zes maanden door het AfricaMuseum zijn bewaard, en niet door de rechtmatige eigenaar opgeëist, worden doorgegeven aan de plaatselijke politie of liefdadigheidsinstellingen, of kunnen vernietigd worden.
- Als we een object hebben gevonden dat van jou is en je maakt jezelf bekend, je kan het betreffende object ophalen of op eigen kosten aan u laten retourneren. In beide gevallen moet je je identiteit bewijzen en aanwijzingen geven dat het object echt van jou is.
- Bederfelijke goederen worden elke nacht na sluiting vernietigd. Bagage of voorwerpen, achtergelaten in het museum, buiten vestiaires of kluizen, die de veiligheid van het AfricaMuseum in het gedrang brengen, kunnen worden vernietigd.

### 3.2. Klachten

Het is onze missie om je bezoek aan het Africamuseum zo aangenaam en interessant mogelijk te maken. Alle opmerkingen, suggesties of klachten zijn welkom op [complaints@africamuseum.be](mailto:complaints@africamuseum.be)

Op dit reglement is het Belgisch recht van toepassing. Alle geschillen die hieruit voortvloeien, worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechtbanken die zetelen te Brussel.

## 4. Bezoekerscharter Belspo

In het belang van het respect voor en het comfort van het publiek engageert **het AfricaMuseum 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 **informer**, 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 permanente 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, blinde en slechtziende personen, dove en slechthorende personen (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 informatiekkanalen 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 het AfricaMuseum 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>