

Algemene Bezoekersvoorwaarden Fenix

1. INLEIDING

- 1.1. Fenix wil zo veel mogelijk Bezoekers de mogelijkheid geven om het Museum te bezoeken. Het doel is om Bezoekers een prettig en veilig bezoek te bieden. Fenix wil overlast en ongemakken voor Bezoekers beperken en de veiligheid van Bezoekers waarborgen. Om dit te bewerkstelligen, hanteert Fenix deze algemene bezoekersvoorwaarden.

2. DEFINITIES

- 2.1. Fenix: Stichting De Fenix, gevestigd aan de Paul Nijghkade 9 te Rotterdam, te gebruiken voor culturele en maatschappelijke doeleinden. Hieronder vallen onder andere de directie, publieksmedewerkers en overige museummedewerkers die bevoegd zijn om namens de Stichting De Fenix op te treden.
- 2.2. Museum: de voor het publiek opengestelde (binnen)ruimten die onder de rechts- en/of beheersbevoegdheid van Fenix vallen. Hieronder vallen onder andere Atrium, Garderobes, Shop, Tornado, Tentoonstellingszalen, Plein, Horecagelegenheden en Kantoren.
- 2.3. Bezoeker: iedereen die, met of zonder geldig Toegangsbewijs, het Museum bezoekt. Hieronder vallen ook alle natuurlijke personen en rechtspersonen waarvan Fenix in het kader van haar doelstelling gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt.
- 2.4. Bezoekersvoorwaarden: deze algemene bezoekersvoorwaarden.
- 2.5. Toegangsbevis: een entreeticket (eventueel gecombineerd met een kortingskaart) dat de Bezoeker toegang geeft tot ruimte(n) in het Museum. Hieronder valt ook een elektronisch entreeticket dat de Bezoeker afgedrukt of op een elektronische gegevensdrager heeft.
- 2.6. Toegangsprijs: het bedrag dat de Bezoeker daadwerkelijk voor het Toegangsbevis heeft betaald.
- 2.7. Medewerker: de natuurlijke persoon die in en om het Museum in opdracht van Fenix werkt.
- 2.8. Goederen: alle goederen, waaronder ook gelden, geldwaarden en geldwaardige papieren.
- 2.9. Visitatie: het inkijken van jassen, tassen, koffers, kinderwagens en andere voorwerpen die de Bezoeker bij zich draagt of bij zich heeft door de Medewerker.

3. TOEPASSELIJKHEID VAN DE BEZOEKERSVOORWAARDEN

- 3.1. De Bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op alle Bezoekers van het Museum en op iedere overeenkomst tussen een Bezoeker en Fenix. Voor uw gemak zijn belangrijke onderdelen van de Bezoekersvoorwaarden samengevat in de huisregels van Fenix. Deze zijn beschikbaar op de website van Fenix en te raadplegen in het Museum. Als de



Bezoekersvoorwaarden of de huisregels voor u onduidelijk zijn, neem dan contact met een Medewerker van Fenix.

- 3.2. Wanneer een Bezoeker het Museum bezoekt, gaat de Bezoeker met Fenix een overeenkomst aan waarop de Bezoekersvoorwaarden van toepassing zijn.
- 3.3. Een afwijking van de Bezoekersvoorwaarden is alleen geldig als deze uitdrukkelijk en schriftelijk met Fenix is overeengekomen.
- 3.4. Voor sommige Bezoekers kunnen naast de Bezoekersvoorwaarden ook andere (contractuele) voorwaarden en regelingen van Fenix van toepassing zijn. Als dit het geval is, spreekt Fenix dat apart met u af.
- 3.5. Als overheidsmaatregelen worden afgekondigd, kunnen andere voorwaarden en regelingen van toepassing zijn op een bezoek aan het Museum. Deze voorwaarden en regelingen zijn dan te vinden op de website van Fenix.

4. TOEGANG TOT HET MUSEUM

- 4.1. De Bezoeker mag het Museum alleen bezoeken met een geldig Toegangsbewijs, met uitzondering van de volgende ruimten: Atrium, Shop, Plein en Horecagelegenheden. De plattegrond van Fenix is beschikbaar in het museum en op de website. De Bezoeker dient rekening te houden dat het Museum een seizoensgebonden binnenklimaat heeft. Fenix behoudt zich het recht voor om de Tornado bij slechte weersomstandigheden te sluiten.
- 4.2. De Bezoeker moet het Toegangsbewijs direct tonen aan een Medewerker die daarom vraagt. Als de Bezoeker dit niet kan of niet wil, kan de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Museum worden geweigerd. De Bezoeker heeft dan geen recht op terugbetaling van de Toegangsprijs.
- 4.3. De Bezoeker moet meewerken aan Visitatie. Als de Bezoeker dit weigert, kan de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Museum worden geweigerd. De Bezoeker heeft dan geen recht op terugbetaling van de Toegangsprijs.
- 4.4. De Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot het Museum geweigerd als blijkt dat:
 - a) het Toegangsbewijs niet door Fenix of een daarvoor door Fenix bevoegd verklaarde derde is uitgegeven;
 - b) de Bezoeker onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen is;
 - c) de Bezoeker de orde verstoort of de bedoeling heeft om de orde te verstoren;
 - d) de Bezoeker met blote voeten of ontbloot (boven)lichaam in het Museum is of wil zijn;
 - e) de Bezoeker zich bij een verzoek daarom niet kan of niet wil identificeren.
- 4.5. De Bezoeker mag de volgende voorwerpen niet meenemen in het Museum:
 - a) (namaak-)pistolen, geweren of andere vuur- en schietwapens in de ruimste zin;
 - b) voorwerpen waarmee een projectiel kan worden afgeschoten en letsel of zaakschade kan worden toegebracht, of dat daarvoor lijkt te kunnen worden gebruikt;
 - c) voorwerpen met punten of snijranden (bijv. messen, zwaarden, etc.) waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht;
 - d) stompe voorwerpen waarmee letsel of zaakschade kan worden toegebracht;
 - e) ontplofbare, ontvlambare, chemische of toxische stoffen.

Als een Medewerker zo'n voorwerp bij een Bezoeker vindt, wordt dit voorwerp in beslag genomen. Als de Bezoeker dit voorwerp niet kan of niet wil afgeven, wordt de Bezoeker de (verdere) toegang tot het Museum geweigerd. Een voorwerp dat onder



een wettelijk verbod valt, wordt aan de politie te Rotterdam afgegeven. De Bezoeker die zo'n voorwerp bij zich heeft, kan worden aangehouden en ook aan de politie te Rotterdam worden overgedragen.

- 4.6. De Bezoeker mag geen (huis)dieren meenemen, tenzij het gaat om gecertificeerde therapiedieren of hulphonden met een dekje of tuigje die een Bezoeker met een identificatiepas begeleiden.
- 4.7. Fenix mag de reguliere openingstijden aanpassen aan incidentele oefeningen in het kader van de bedrijfshulpverlening of, bij een daadwerkelijke calamiteit, aan een volgens Fenix noodzakelijke gehele of gedeeltelijke ontruiming van het Museum. De Bezoeker heeft dan recht op terugbetaling van de Toegangsprijs.
- 4.8. Het Museum is toegankelijk voor rolstoelen, inklapbare scootmobielen, en kinderwagens. Andere hulpmiddelen zijn alleen toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Fenix. Hulpmiddelen groter dan 1.20m breed en 2.10m hoog zijn niet toegestaan in verband met de afmeting van de lift. Meer informatie over de toegankelijkheid van het Museum is beschikbaar op de website van Fenix.
- 4.9. Voor reguliere bezoeken geldt een maximum groepsgrootte van 8 (acht) Bezoekers. Grotere groepen moeten zich aanmelden voor groep tickets via de website van Fenix.

5. TOEGANGSBEWIJS EN TERUGBETALING

- 5.1. Een Toegangsbewijs geeft één keer toegang, voor de hele dag vanaf de tijd en datum die daarop staan.
- 5.2. Doorverkoop van een Toegangsbewijs is niet toegestaan tenzij daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Fenix is verleend.
- 5.3. Een Toegangsbewijs is niet meer geldig als de tijd en datum die daarop staan zijn verlopen.
- 5.4. Als een (potentiële) Bezoeker een gekocht Toegangsbewijs of aanverwante dienst niet gebruikt, en de tijd en datum die daarop staan zijn verlopen, komt dit voor eigen rekening en risico van de (potentiële) Bezoeker. Die persoon heeft geen recht op terugbetaling van de Toegangsprijs.
- 5.5. De (potentiële) Bezoeker heeft geen recht op terugbetaling van de Toegangsprijs bij verlies of diefstal van het Toegangsbewijs voordat de Bezoeker het Museum bezoekt.
- 5.6. Fenix mag een Toegangsbewijs wijzigen in prijs, tijd en/of datum, annuleren, en ongeldig verklaren.
- 5.7. De (potentiële) Bezoeker kan een gekocht Toegangsbewijs niet annuleren en de op een gekocht Toegangsbewijs vermelde tijd en/of datum niet wijzigen.
- 5.8. Reguliere groepen (groepen vanaf 9 personen) en deelnemers aan de tour "Kapie Maken over Katendrecht" kunnen op de groepenpagina van de (ticket)website van Fenix zien welke voorwaarden er voor hen gelden.
- 5.9. Educatieve groepsbezoeken, georganiseerd door een onderwijsinstelling, zijn alleen mogelijk na het plaatsen van een reservering en het direct betalen van de toegangsprijs. Educatieve groepen kunnen de gekochte Toegangsbewijzen annuleren, ontbinden of wijzigen in tijd en/of datum of groepsgrootte tot 48 (achtenveertig) uur voor het verlopen van de tijd en datum die daarop staan.
- 5.10. Fenix mag groepsbezoeken annuleren of wijzigen in tijd en/of datum. Bij annulering door Fenix heeft de groep recht op terugbetaling van de Toegangsprijs. Bij wijziging in tijd en/of datum door Fenix heeft de groep het recht om de gekochte



Toegangsbewijzen te annuleren op de wijze zoals vermeld in artikel 5.8 (reguliere groepen) of artikel 5.9 (educatieve groepen).

6. BEZOEK AAN HET MUSEUM

- 6.1. Het verblijf van de Bezoeker in het Museum komt voor eigen rekening en risico van de Bezoeker.
- 6.2. De Bezoeker moet zich in het Museum gedragen in overeenstemming met de openbare orde, de goede zeden, de veiligheidsvoorschriften, de Bezoekersvoorwaarden, de huisregels en de regels voor de bezochte activiteit. De Bezoeker moet ook de aanwijzingen en instructies van een Medewerker direct opvolgen. Als de Medewerker vindt dat de Bezoeker in strijd handelt met deze normen, voorschriften, voorwaarden, aanwijzingen of instructies, kan de Bezoeker de verdere toegang tot het Museum worden geweigerd. De Bezoeker heeft dan geen recht op terugbetaling van de Toegangs prijs of vergoeding van andere kosten. Als de Bezoeker deze bepaling vaker overtreedt, kan Fenix deze Bezoeker tijdelijk toegang tot het Museum weigeren. De Bezoeker wordt hierover door Fenix geïnformeerd.
- 6.3. De Bezoeker is aansprakelijk voor alle schade die de Bezoeker veroorzaakt.
- 6.4. Fenix heeft cameratoezicht in het Museum. De camerabeelden worden bewaard volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Als Fenix dat noodzakelijk acht, dan worden de camerabeelden door de Medewerkers bekeken en/of aan de politie te Rotterdam gegeven. Meer informatie over het CCTV-beleid is beschikbaar via de website van Fenix.
- 6.5. Minderjarigen mogen het Museum alleen onder begeleiding van een ouder of een meerderjarige begeleider bezoeken. Ouders en meerderjarige begeleiders zijn altijd verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de minderjarigen die zij hebben meegenomen.
- 6.6. Begeleiders van groepen zijn altijd, naast ieders eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid, mede verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de groepsleden die zij hebben meegenomen.
- 6.7. De Bezoeker mag, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Fenix, in het Museum niet:
 - a) aan derden goederen te koop aanbieden of kosteloos verschaffen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fenix;
 - b) andere Bezoekers hinderen, bijvoorbeeld door opzettelijk en langdurig in de weg te staan, het zicht op de tentoongestelde objecten te blokkeren, of geluidsoverlast te veroorzaken door bijvoorbeeld gebruik van een mobiele telefoon of andere geluidsapparatuur;
 - c) (waterpijp) roken of vaperen;
 - d) alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen gebruiken;
 - e) etenswaren en dranken (met uitzondering van water) meenemen en consumeren in de tentoonstellingszalen of op de Tornado. Zelf meegebrachte etenswaren en dranken mogen op het Plein worden geconsumeerd;
 - f) demonstreren;
 - g) tekenen of schilderen;
 - h) steps, skates of skateboards meenemen, muziek maken of optredens houden. Op het Plein mag dit wel, tenzij het om (elektrisch) gemotoriseerde voertuigen gaat.



- 6.8. De Bezoeker mag alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Fenix foto-, video- en filmopnamen of ander beeldmateriaal maken voor commercieel gebruik. Daarnaast mag de Bezoeker geen foto-, video- en filmopnamen of ander beeldmateriaal maken van een Medewerker, tenzij de Medewerker daarvoor voorafgaand toestemming heeft gegeven.
- 6.9. De Bezoeker mag alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Fenix reportages maken of interviews houden in het Museum.
- 6.10. Als een Bezoeker tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan het Museum of aan een ander museum een voorwerp door schuld, grove schuld of opzet heeft beschadigd, of als er een reden is om aan te nemen dat de Bezoeker schade zal veroorzaken, kan Fenix deze Bezoeker tijdelijk toegang tot het Museum weigeren. De Bezoeker wordt hierover door Fenix geïnformeerd. Fenix kan deze Bezoeker in ieder geval bij alle bezoeken aan het Museum onderwerpen aan de maatregelen uit artikel 4.4 van de Bezoekersvoorwaarden.
- 6.11. Alleen Bezoekers mogen de toiletten gebruiken.
7. KUNST
 - 7.1. De tentoongestelde objecten, het tentoonstellingsmateriaal of de tentoonstellingszalen kunnen in onderhoud zijn. De Bezoeker heeft dan geen recht op terugbetaling van de Toegangsprijs.
 - 7.2. De Bezoeker mag de tentoongestelde objecten en het tentoonstellingsmateriaal niet aanraken, tenzij dit nadrukkelijk en expliciet door Fenix is toegestaan. Ouders of meerderjarige begeleiders van minderjarigen en begeleiders van groepen moeten er strikt op toezien dat tentoongestelde objecten en tentoonstellingsmateriaal niet worden aangeraakt door de minderjarigen en groepsleden die zij hebben meegenomen.
 - 7.3. In geval van calamiteiten, bijvoorbeeld de plotselinge verdwijning van een kunstvoorwerp, een terroristische aanslag of geweld van een andere orde, is Fenix gerechtigd de deuren te sluiten en aanwezige Bezoekers vervolgens één voor één naar buiten te leiden. Bezoeker kan dan worden verzocht diens medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door of namens (de Medewerkers van) Fenix. Een Bezoeker kan eveneens worden verzocht toestemming te verlenen voor fouilleren. De Bezoeker die diens medewerking aan visitatie en/of fouilleren weigert zal worden verzocht om overlegging van een identiteitsbewijs alvorens deze het Museum verlaat.
8. MUSEUMSHOP
 - 8.1. Artikelen kunnen binnen 14 dagen na aankoop worden geretourneerd, op vertoon van de kassabon. De artikelen dienen onbeschadigd te zijn en in de originele verpakking te zitten.
 - 8.2. Cadeaubonnen zijn uitsluitend inwisselbaar in de Fenix museumshop en kunnen niet worden omgezet in contant geld.
 - 8.3. Op alle aankopen is de wettelijke garantie van toepassing.
 - 8.4. Voor vragen kunt u terecht op de website of contact opnemen via het algemene telefoonnummer van Fenix.

9. GARDEROBES

- 9.1. Alleen Bezoekers mogen de garderobes gebruiken. Gebruik van de garderobes is gratis en op eigen risico van de Bezoeker. De Medewerker houden geen toezicht op de garderobes. Titel 9 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek over “bewaarneming” is niet van toepassing.
- 9.2. Voorwerpen die in de garderobes worden geaccepteerd, zijn onder andere etenswaren, dranken, jassen, tassen, paraplu’s en koffers tot het formaat dat in de daarvoor bestemde lockers, rekken of bakken past. Deze of soortgelijke voorwerpen mogen niet worden meegenomen naar de tentoonstellingszalen, met uitzondering van flesjes water en jassen. Het is bovendien verplicht om rugtassen en koffers in de garderobes op te bergen. Waardevolle voorwerpen kunnen op eigen risico in de garderobes worden achtergelaten.
- 9.3. Voorwerpen die niet in de garderobes worden geaccepteerd, zijn onder andere niet voor consumptie bestemde vloeistoffen, batterijen, fietsaccu’s, en voorwerpen zoals genoemd in artikel 4.6 van de Bezoekersvoorwaarden. Ook (huis)dieren worden niet geaccepteerd in de garderobes.
- 9.4. De Bezoeker mag geen voorwerpen op de grond van de garderobes plaatsen.
- 9.5. De lockers in de garderobes zijn voorzien van een slot met een sleutel. Als de Bezoeker de sleutel is kwijtgeraakt, mag Fenix de locker van deze Bezoeker openen. Ook mag Fenix alle lockers dagelijks openen en legen.
- 9.6. Bij nood of een ontruiming mag een Bezoeker de locker niet openen. Fenix mag in het geval van nood of een ontruiming alle lockers in de garderobes openen.

10. AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1. Fenix is alleen aansprakelijk voor schade die de Bezoeker lijdt als die schade een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van Fenix. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot:
 - a) de Toegangsprijs; of, als dat meer is:
 - b) het door de verzekeraar van Fenix aan Fenix voor het individuele schadegeval uitgekeerde bedrag; of
 - c) de door een derde aan Fenix uitgekeerde vergoeding voor het individuele schadegeval.
- 10.2. Bij schade door overlijden of lichamelijk letsel omvat de totale aansprakelijkheid van Fenix niet meer dan de schadevergoedingsregeling uit artikel 10.1 van de Bezoekersvoorwaarden.
- 10.3. Aansprakelijkheid van Fenix vanwege een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot directe schade en omvat niet meer dan de schadevergoedingsregeling uit artikel 10.1 van de Bezoekersvoorwaarden.
- 10.4. Aansprakelijkheid van Fenix voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of loon, gemiste besparingen en dergelijke, is uitgesloten.
- 10.5. Wanneer goederen in het Museum worden geplaatst of achtergelaten zonder dat Fenix daarvoor een vergoeding ontvangt, is Fenix niet aansprakelijk voor schade aan of in verband met die goederen, tenzij die schade een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van Fenix.

11. PRIVACY

- 11.1. Het privacy beleid is beschikbaar op de website van Fenix.



12. OVERMACHT

- 12.1. Als overmacht voor Fenix, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming niet aan Fenix kan worden toegerekend, geldt iedere voorzienbare of onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van de overeenkomst door Fenix zo bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk of bezwaarlijk wordt.
- 12.2. Onder omstandigheden zoals bedoeld in artikel 12.1 van de Bezoekersvoorwaarden vallen ook omstandigheden bij personen, diensten of instellingen waarvan Fenix gebruik maakt of wil maken bij het uitvoeren van de overeenkomst, alles wat voor hen als overmacht, opschortende voorwaarde of ontbindende voorwaarde geldt, en toerekenbare tekortkoming van hen.

13. GEVONDEN VOORWERPEN

- 13.1. Voorwerpen die de Bezoeker in het Museum vindt, kan de Bezoeker afgeven bij een Medewerker of bij de welkomstbalie van Fenix.
- 13.2. Fenix zal de gevonden voorwerpen in bewaring nemen en, als het om waardevolle voorwerpen gaat, overdragen aan de politie te Rotterdam.
- 13.3. Wanneer de vermeende eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt bij de welkomstbalie of via de website van Fenix, heeft diegene de keuze om zelf de goederen af te halen of deze zich onder rembours te laten toezenden. In beide gevallen moet diegene zich deugdelijk kunnen legitimeren. Als Fenix twijfelt over de status van de vermeende eigenaar of rechthebbende, mag Fenix om een eigendomsbewijs van diegene vragen.
- 13.4. Gevonden voorwerpen komen op de website van iLost. Fenix mag gevonden voorwerpen die na 3 (drie) maanden niet zijn afgehaald, vernietigen of schenken aan een goed doel.

14. FEEDBACK

- 14.1. De Bezoeker kan eventuele feedback geven bij de welkomstbalie of via de website van Fenix.
- 14.2. Fenix bekijkt de feedback en probeert deze schriftelijk te beantwoorden binnen 30 (dertig) werkdagen na ontvangst. Als terugkoppeling niet binnen deze tijd is gegeven, wordt de Bezoeker hiervan op de hoogte gebracht samen met het moment waarop dit waarschijnlijk wel het geval zal zijn.

15. TOEPASSELIJK RECHT

- 15.1. Op de Bezoekersvoorwaarden en op de overeenkomst(en) tussen de Bezoeker en Fenix is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. Geschillen die uit de overeenkomst(en) tussen de Bezoeker en Fenix ontstaan, worden alleen voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

Deze algemene bezoekersvoorwaarden zijn vastgesteld door de directie van Fenix en zijn gepubliceerd op www.fenix.nl.

Stichting De Fenix te Rotterdam

Directie

Augustus 2025