

Bezoekersvoorwaarden

Welkom in het MAS! We wensen je een aangenaam en leerrijk bezoek. Om je museumbezoek zo prettig en veilig mogelijk te laten verlopen, vragen we je om volgende richtlijnen na te leven in alle publieke ruimtes van het MAS.

Het is onder meer de rol van onze erfgoedbewakers, onthaalmedewerkers en de externe bewakingsagenten om dit bezoekersreglement te laten respecteren. Om het bezoek voor iedereen aangenaam te maken, vragen we je om hen hierbij te helpen.

Wanneer je als bezoeker het gebouw betreedt, word je geacht het reglement te kennen en na te leven.

ALGEMENE BEGRIPPEN

Het MAS: Hiermee bedoelen we de voor het publiek opengestelde ruimten, met name de MASbox in het paviljoen, de museumzalen, het Kijkdepot, de wandelboulevard en het panoramadak. Met wandelboulevard wordt het geheel bedoeld van het wandelparcours dat naar het panorama op de 10^{de} verdieping leidt.

Bezoeker: Dit is iedereen die het MAS betreedt: om gratis de wandelboulevard en het panorama te bezichtigen, om een tentoonstelling in de museumzalen te bezoeken of om deel te nemen aan activiteiten, zoals een workshop, receptie, congres, lezing, voorstelling of soortgelijke bijeenkomst. Alsook de klanten van het café STORM, het restaurant Zilte en de ruimtes van OneEighty.

Ticket: geeft de bezoeker tijdens reguliere openingstijden toegang tot de museumzalen. Een ticket kan worden afgedrukt of getoond worden op een smartphone. Tickets, al dan niet in combinatie met een kortingsbewijs of de museumpas, worden altijd aan de balie ingeruild voor een polsbandje. Het bezoek aan de wandelboulevard, het panoramadak en het Kijkdepot is gratis.

Toegangsbewijs: Het polsbandje geldt als enige toegangsbewijs voor de museumzalen.

Erfgoedbewaker van het MAS: natuurlijke persoon met het statuut bewaker die in het MAS in opdracht van de interne bewakingsdienst werkzaam is.

Bewakingsagent: natuurlijke persoon met het statuut bewaker die in en om het MAS in opdracht van de externe bewakingsdienst werkzaam is.

TOEPASSINGSGEBIED

Artikel 1:

Het bezoekersreglement geldt voor:

- de bezoekers aan de collectie en de tentoonstellingen van het MAS;
- de bezoekers van de wandelboulevard, het panorama, het Kijkdepot en de MASbox in het paviljoen.
- de deelnemers aan activiteiten van het MAS.
- personen of groepen die toestemming kregen om een ruimte te gebruiken voor vergaderingen, recepties, lezingen, concerten, voorstellingen of andere bijeenkomsten;
- elke persoon die niet tot de instelling behoort en zich in de gebouwen bevindt voor professionele doeleinden.

TOEGANG TOT HET GEBOUW

Artikel 2:

Het MAS is publiek toegankelijk op de dagen en uren zoals aangekondigd op de [website](#).

Het MAS is gesloten:

- elke maandag, met uitzondering van Paasmaandag en Pinkstermaandag
- op 1 januari, 1 mei, 1 november en 25 december.

Uitzonderlijk kunnen de openingsuren afwijken van de reguliere openingsuren. Deze tijdelijke openingsuren zullen steeds duidelijk terug te vinden zijn op de website van het museum, aan de ingang en de balie.

Afwijkingen op de toegankelijkheid worden aangekondigd aan de ingang van het museum. Het panoramadak kan uit veiligheidsoverwegingen (weersomstandigheden,...) worden afgesloten.

Café STORM, restaurant Zilte en eventlocatie OneEighty zijn toegankelijk zoals aangekondigd op hun websites.

Artikel 3:

Het is verboden om het museumgebouw te betreden met:

- voorwerpen die, door het doel waarvoor ze gebruikt worden of hun kenmerken, een risico betekenen voor de veiligheid van personen, kunstwerken of de gebouwen;
- uiterst zware, omvangrijke, hinderlijke of onwelriekende voorwerpen;
- (huis)dieren, met uitzondering van assistentiedieren;
- ontplofbare, onvlambare of vluchtige stoffen;
- alle vervoermiddelen zoals o.a. skateboards, fietsen, plooi-fietsen, steps, segways, ..., met uitzondering van stabiele hulpmiddelen voor bezoekers met een beperking. Toelating steeds na overleg met de betrokken persoon en de MAS verantwoordelijke
- drones

Deze lijst is niet exhaustief. De erfgoedbewakers en de bewakingsagenten hebben het recht andere voorwerpen te weigeren wanneer ze deze een risico achten voor de algemene veiligheid, de conservatie van onze collectie of de staat van de gebouwen en installaties.

Artikel 4:

Om veiligheidsredenen kan een erfgoedbewaker de bezoekers vragen tassen en pakken te openen en de inhoud te tonen. Ze kunnen ook tassen en pakken doorzoeken als ze dat nodig vinden. Een erfgoedbewaker kan bepaalde objecten weigeren en mogelijks ook een bezoeker de toegang ontzeggen.

Artikel 5:

De bezoeker krijgt geen toegang tot het MAS als blijkt dat:

- de bezoeker merkbaar onder invloed is van alcohol, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen;
- de bezoeker de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
- de bezoeker weigert zich te gedragen volgens de door het MAS gestelde richtlijnen, instructies, huisregels of omgangsvormen;
- de bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het museum wil betreden;

Er is cameratoezicht in het hele museumgebouw. Meer informatie over het gebruik van beelden vind je in de privacyverklaring op de MAS website.

Artikel 6:

Roltrappen en Liften

- Alle bezoekers gebruiken in principe de roltrappen om het gebouw te bezoeken.
- Kinderen jonger dan 12 jaar mogen enkel onder begeleiding van een volwassene de roltrap gebruiken.
- Rolstoelgebruikers en hun begeleider, bezoekers met buggy's en mensen die om medische redenen geen roltrappen kunnen gebruiken, mogen gebruik maken van de lift. De liften kunnen enkel gebruikt worden onder begeleiding van een museummedewerker.
- Voor gebruik van de lift meldt de bezoeker zich aan bij de onthaalbalie of bij de erfgoedbewaker op de betreffende verdieping.
- Buggy's kunnen op eigen verantwoordelijkheid mee op de roltrap of deze op te bergen, meld dit dan aan de onthaalmedewerkers of bewakingsagenten.

Artikel 7:

Wandelboulevard

Het is toegelaten om in de wandelboulevard en op het panorama te fotograferen en te filmen voor persoonlijke doeleinden. Voor commerciële opnames dient minstens 4 weken op voorhand een aanvraag ingediend te worden bij de filmcel van de Stad Antwerpen. Meer informatie kan u verkrijgen bij mas.evenementen@antwerpen.be.

Groepsbezoeken met eigen gids zijn toegelaten.

Picknicken is toegelaten in de wandelboulevard en op het panorama. Je mag zelf je (koud) eten en (niet alcoholische) drank meebrengen. Ook kleine gezelschappen (max. 20 personen) zijn van harte welkom voor een klein drankje/hapje, mits het volgen van deze afspraken:

- Niet toegelaten zijn: het gebruik van glazen of blikjes op het panoramaterras; het meebrengen van tafels en stoelen en het inschakelen van traiteurs;
- Het gebruik van de lift is voorbehouden aan mensen met een rolstoel of buggy;
- Kies een plekje uit waar je de andere boulevardbezoekers niet hindert;
- Ruim achteraf alles netjes op.

Artikel 8:

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het MAS uitsluitend onder begeleiding van een volwassene bezoeken. Ouders, begeleiders of leraren van kinderen/groepen zijn verantwoordelijk en aanspreekbaar voor het gedrag van de door hen begeleide personen. Aan leerkrachten wordt gevraagd hun gsm-nummer achter te laten bij de balie, zodat ze bereikbaar zijn tijdens het bezoek.

Artikel 9:

Het bezoek aan en de aanwezigheid van de bezoeker in het MAS is voor eigen rekening en risico.

TOEGANG TOT DE MUSEUMZALEN

Artikel 10:

De museumzalen zijn enkel toegankelijk voor bezoekers met een geldig toegangsbewijs, in de vorm van een rond de pols vastgemaakt polsbandje. De bezoeker koopt het ticket aan via de website van het MAS of in het museumgebouw. Vooraf gekochte tickets moeten aan de balie ingeruild worden voor een polsbandje, dit kan tot 16 uur.

De toegangsprijzen en de voorwaarden voor kortingen op deze prijzen worden vermeld op het scherm boven de ticketbalie en op de website van het MAS.

Artikel 11:

De museumzalen kunnen alleen bezocht worden met vooraf gereserveerde MAS-gidsen. Leerkrachten mogen de eigen leerlingen rondleiden. Reservatie vooraf is aangeraden.

Artikel 12:

De toegang tot de museumzalen is slechts toegestaan na het verplicht deponeren in de lockers van:

- handbagage, die groter is dan 34 x 22 cm;
- babydraagtassen voor op de rug en omvangrijke rugzakken;
- wandelstokken waarvan het uiteinde niet beschermd is;
- paraplu's: een parapluhouder is voorzien aan de ingang van elke museumzaal;
- (huis)dieren, met uitzondering van assistentiedieren;
- etenswaren en dranken;

- persoonlijke vouwstoelen, met uitzondering van bezoekers met een beperking. Toelating steeds na overleg met de betrokken persoon en de MAS verantwoordelijke.
- flash en spots voor het maken van filmbeelden of foto's, evenals reflectors.
- Statieven, onder voorbehoud van de bepalingen van artikel 21.
- selfiesticks en aanverwant materiaal

Toegelaten kleine rugzakken moeten aan de hand of als schoudertas, en niet op de rug gedragen worden.

Dit is een niet-limitatieve lijst. Het bewakingspersoneel is bevoegd om te oordelen of een voorwerp kan worden meegenomen tijdens het museumbezoek.

Artikel 13:

MAS stelt gratis lockers ter beschikking van de bezoekers. Terug te geven lockermunten zijn verkrijgbaar aan de balie.

Voor paraplu's zijn er paraplubakken voorzien aan de ingang van elke museumzaal.

Reisbagage en grote voorwerpen kunnen niet achtergelaten worden in het MAS.

Artikel 14:

MAS is niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van een in de lockers achtergelaten voorwerp.

Artikel 15:

Alles wat in de lockers achtergelaten wordt, moet de dag zelf vóór sluiting van het MAS terug afgehaald worden.

Elke dag worden, na sluiting, de afgesloten lockers leeggemaakt door het bewakingspersoneel en de achtergelaten spullen worden opgeborgen. Na het verstrijken van een termijn van 48 uur worden de niet afgehaalde voorwerpen beschouwd als verloren voorwerpen. Zie verder artikel 28.

GEDRAGSCODE

Artikel 16:

Het MAS verwacht dat de bezoeker:

- zich tijdens het bezoek aan het gebouw gedraagt in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften, de openbare orde, en overige met betrekking tot museumbezoek geldende regels;
- zich correct gedraagt, zowel tegenover het personeel van het museum als tegenover de andere bezoekers;
- een veilige afstand van minimum 60 cm bewaart van de kunstwerken.

Artikel 17:

De bezoeker is aansprakelijk voor de schade die hij/zij toebrengt aan (kunst)voorwerpen tijdens het bezoek, deelname aan een workshop, atelier, rondleiding of een andere activiteit in het MAS. Hij/zij zal de aangebrachte schade moeten vergoeden.

Artikel 18:

Het is onder andere verboden:

- de tentoongestelde voorwerpen aan te raken of naar de kunstwerken te wijzen met een voorwerp, tenzij dit uitdrukkelijk toegestaan wordt;
- te rennen, elkaar te duwen, te glijden of te klimmen, tegen de muren te leunen en op de zitbanken te staan, te zitten op sokkels en vitrinekasten;
- muren, sokkels en vitrinekasten als ondergrond te gebruiken om te schrijven. We raden aan om een klembord te gebruiken.
- andere bezoekers opzettelijk en langdurig te hinderen en een belemmering te vormen in de doorgangen en uitgangen;
- te roken of verdovende middelen te gebruiken;
- drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen tenzij het noodzakelijk gebruik kan aangetoond worden met een attest van een gediplomeerd geneesheer;
- etenswaren te nuttigen, uitgezonderd in de wandelboulevard, op het panorama en in het café/restaurant. Borstvoeding geven is overal toegelaten, een flesje geven enkel in de wandelboulevard of in de stiltekamer.
- geluidsoverlast te veroorzaken door gebruik van mobiele telefoons (met uitzondering van de mobiele audio-toepassing van het MAS), audiospelers of andere geluidsapparatuur;
- zonder geldige reden een brandalarmknop of hulpinstallatie te bedienen (blusapparaat, brandhaspel, etc.)
- handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren of te ronselen, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van de museumdirectie.

Bij inbreuk op deze richtlijnen zullen de erfgoedbewakers of de bewakingsagenten tussenkomen.

FOTOGRAFIE, FILMOPNAMES EN ENQUÊTES

Artikel 19:

Behalve indien het tegendeel vermeld wordt, mag de bezoeker in de museumzalen objecten en kunstwerken zonder flits fotograferen of filmen. Dit is enkel toegelaten met een smartphone of lichte apparatuur voor privégebruik. De beelden mogen niet voor professionele/commerciële doeleinden gebruikt worden.

Artikel 20:

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het MAS is het gebruik verboden van:

- flitsers, lampen en andere verlichtingstoestellen;
- statieven;
- microfoonhengels.

De schriftelijke toestemming moet op verzoek van een medewerker van het MAS kunnen worden voorgelegd.

Artikel 21:

Het is verboden technische installaties en/of uitrustingen te fotograferen.

Indien het bewakingspersoneel, de beveiligingsinstallaties, de nooddeuren, etc. gefilmd worden, zal het MAS klacht neerleggen bij de politie.

Artikel 22:

Elke beeld-, geluids- of andere opname waarvan het museum personeel en het publiek het voorwerp zouden kunnen zijn, vereist naast de toestemming van het MAS, ook de toestemming van de betrokkenen. In geval van overtreding van deze voorschriften, wijst het MAS elke verantwoordelijkheid ten opzichte van derden af.

Artikel 23:

Het is mogelijk dat de bezoeker tijdens het bezoek aan het MAS gevraagd wordt deel te nemen aan een enquête of onderzoek. Het staat de bezoeker vrij hier al dan niet aan deel te nemen. De resultaten van een enquête of onderzoek worden steeds anoniem verwerkt en zijn enkel voor intern gebruik door het MAS.

VERLOREN VOORWERPEN

Artikel 24:

Door de bezoeker in het MAS gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij een onthaalmedewerker, een erfgoedbewaker of aan de externe bewakingsagent. Het MAS zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen en in het geval van waardevolle voorwerpen, deze overdragen aan de politie van Antwerpen.

In geval de vermeende eigenaar van een gevonden voorwerp zich meldt, kan deze zelf de goederen afhalen. In beide gevallen dient de eigenaar zich deugdelijk te kunnen legitimeren. Bij twijfel over de status van de vermeende eigenaar kan het MAS een eigendomsbewijs opvragen.

VEILIGHEID VAN PERSONEN, MUSEUMOBJECTEN EN GEBOUW

Artikel 25:

In geval van een te grote volkstoeloop, onlusten of naturomstandigheden die de veiligheid van personen of goederen in gevaar kunnen brengen, kan worden besloten tot een gedeeltelijke of volledige sluiting van het gebouw of tot wijziging van de openingsuren, zonder recht op vergoeding of terugbetaling van het ticket.

Artikel 26:

Bij elke onrechtmatige of onregelmatige gebeurtenis kunnen de nodige maatregelen genomen worden, in het bijzonder de sluiting van de toegangen en de controle van de

uitgangen. Deze maatregel houdt in dat van de bezoekers wordt verwacht dat ze in het MAS blijven tot de politie ter plaatse is.

KLACHTEN

Artikel 27:

De bezoeker heeft geen verhaal op o.a. de volgende omstandigheden, die nooit leiden tot enige verplichting tot schadevergoeding of terugbetaling van het ticket door het museum aan de bezoeker:

- het gedeeltelijk gesloten zijn van het museum, waar onder begrepen, maar daartoe niet beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van de opbouw of afbraak van tentoonstellingen;
- overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag en diefstal;
- overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, waaronder 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 in het museum.

Artikel 28:

De bezoeker die andere dan bovenvermelde klachten heeft, kan deze melden. Alle opmerkingen en suggesties zijn welkom via het emailadres: mas@antwerpen.be.

SANCTIES

Artikel 29:

De weigering zich te schikken naar de bepalingen van dit bezoekersreglement heeft het onmiddellijk verzoek tot het verlaten van het MAS tot gevolg. Als de bezoeker hieraan geen gehoor geeft, verwittigt het museum personeel de politie.

Artikel 30:

Op dit reglement is het Belgisch recht van toepassing.

Artikel 31:

Alle geschillen die hieruit voortvloeien, worden uitsluitend ter beslechting voorgelegd aan de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Antwerpen.