

# Algemene Bezoekvoorwaarden Groepsbezoek

## Algemene bepalingen: definities

### Artikel 1.1

In deze Algemene Bezoekvoorwaarden zijn de volgende definities van toepassing:

“Bezoeker” betekent iedere persoon of rechtspersoon die (i) een overeenkomst sluit met UM ter zake van een bezoek van of evenement in de Domtoren en/of (ii) de Domtoren betreedt met als doel een (toeristisch) bezoek en/of (iii) deelneemt aan een stadswandeling of fietstocht.

“Bezoekerscentrum” betekent de winkelruimte op Domplein 9-10 waar de verkoop van toegangsbewijzen plaatsvindt en de rondleiding start.

“Domtoren” betekent het ontvangstgebouw, de Michaëlskapel, de Egmondkapel, de Klokkenzolder, de trans op 70 meter en de trans bij de spits op 95 meter.

“Personeel” betekent iedereen die in dienst is van of ingehuurd wordt door UM of die UM vertegenwoordigt.

“UM” betekent de organisatie Stichting Utrecht Marketing die de Domtoren beheert en exploiteert en die stadswandelingen en fietstochten organiseert.

### Artikel 1.2

Deze Algemene Bezoekvoorwaarden Groepsbezoek zijn van toepassing op alle aanbiedingen, boekingen, prijsopgaves en overeenkomsten met betrekking tot groepsboekingen van Utrecht Marketing, betreffende groepsbezoek aan de Domtoren en het Domplein, en groepen die een stadswandeling en/of fietstocht afnemen.

## Begeleiding, groepsgrootte en aanwezigheid

### Artikel 2.1

In het geval van een groepsbezoek in de Domtoren dient de bezoekende organisatie zorg te dragen voor voldoende en adequate begeleiding van minderjarige Bezoekers. Per 10 basisschoolleerlingen dient één begeleider aan de rondleiding deel te nemen. In het geval van leerlingen van het Voortgezet Onderwijs dient per 15 leerlingen één begeleider aan de rondleiding deel te nemen. Bij een stadswandeling of fietstocht dient minimaal 1 begeleider deel te nemen. Wanneer onvoldoende begeleiding aanwezig is, kan het groepsbezoek geen doorgang vinden.

### Artikel 2.2

Het maximum aantal personen dat in één groep de Domtoren kan bezoeken, varieert afhankelijk van het type groep:

- Voor onderwijsgroepen geldt een maximum van 24 leerlingen per rondleiding en per gids.
- Voor overige groepen geldt een maximum van 40 personen per rondleiding en per gids.

### Artikel 2.3

Het maximum aantal personen dat in één groep met een stadsgids mee kan, varieert afhankelijk van het type rondleiding:

- Voor een stadswandeling geldt een maximum van 20 personen per rondleiding en per gids.
- Voor een fietstocht geldt een maximum van 15 per rondleiding en per gids.

### Artikel 2.4

Mocht op de dag van het bezoek blijken dat er meer personen aanwezig zijn dan het maximum aantal personen, zal de gids de extra personen weigeren.

### Artikel 2.5

Voor een rondleiding in de Domtoren dient de groep zich uiterlijk 15 minuten voor aanvang van de rondleiding te melden bij de balie in de Winkel van Utrecht (Domplein 9). Indien de groep zich niet tijdig meldt, vervalt de reservering. De groep heeft in dat geval geen recht op restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding. Indien de groep geen gebruik maakt van het vooraf gereserveerde tijdslot is dit voor eigen rekening en risico. De betalingsverplichting blijft bestaan en de groep heeft geen recht op restitutie van de toegangsprijs.

### Artikel 2.6

Voor een stadswandeling of fietstocht dient de groep uiterlijk 5 minuten voor aanvang aanwezig te zijn op het afgesproken startpunt. De stadsgids of fietsgids wacht maximaal 10 minuten op de groep op de afgesproken plaats. Gezien de stadsgids of fietsgids gereserveerd staat voor een bepaald tijdsbestek, wordt de stadswandeling of fietstocht niet verlengd. De tijd dat de groep te laat komt gaat af van de totale duur van de stadswandeling of fietstocht. Hiervoor kan geen restitutie plaats vinden. Indien de groep na 10 minuten niet aanwezig is, kan er geen gebruik gemaakt worden van de stadswandeling of fietstocht en is dit voor eigen rekening en risico. De betalingsverplichting blijft bestaan en de groep heeft geen recht op restitutie van de toegangsprijs.

## Betaling

### Artikel 3.1

Voor alle groepsboekingen bestaat de mogelijkheid om de betaling aan de balie of per factuur te voldoen. De wijze van betaling dient bekend te zijn bij UM voordat de groepsboeking bevestigd wordt. Zolang de wijze van betaling niet bekend is, zal de groepsboeking niet worden bevestigd, tenzij er onderling andere afspraken zijn gemaakt.

### Artikel 3.2

In geval van een betaling aan de balie, dienen de totale kosten voldaan te worden voorafgaand aan de rondleiding. Indien de betaling niet heeft plaats gevonden, zal de rondleiding geen doorgang vinden. Betaling aan de balie kan contant of met pin.

### Artikel 3.3

In geval van een betaling per factuur, is de Bezoeker verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van correcte en complete gegevens die op de factuur vermeld dienen te

worden. Dit bestaat tenminste uit de correcte tenaamstelling en adresgegevens. Indien er andere gegevens nodig zijn (zoals een bestelnummer, ordernummer, of projectnummer) voor het in behandeling nemen van de factuur, dient de Bezoeker dit tijdig schriftelijk aan te geven bij UM. De betaling dient voldaan te worden binnen de op de factuur aangegeven betalingstermijn, en voor de datum van het bezoek, tenzij anders aangegeven.

#### Artikel 3.4

Het is mogelijk de totale kosten per e-facturatie te voldoen. Deze wijze van betaling dient zo snel mogelijk door de Bezoeker te worden aangegeven. De Bezoeker is verantwoordelijk om de juiste tenaamstelling, adresgegevens, een Organisatie Indicatienummer en een opdrachtnummer aan te leveren. Wanneer deze gegevens niet tijdig bij ons bekend zijn, zullen wij niet overgaan tot een bevestiging.

#### Artikel 3.5

De boekingsom dient voorafgaand aan de betalingstermijn in het bezit te zijn van UM, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Bij geen tijdige betaling is UM gerechtigd de geboekte rondleiding te annuleren. Reeds betaalde gelden worden dan niet gerestitueerd; de annuleringsbepalingen vermeld in artikel 5.1 van deze voorwaarden zijn alsdan onverminderd van toepassing.

## Toegang

#### Artikel 3.1

Gedurende de activiteit die door UM wordt aangeboden, dient de Bezoeker zich in overeenstemming met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de met betrekking tot de aard van de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen. De Bezoeker is gehouden de instructies van het Personeel op te volgen.

#### Artikel 3.2

De Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot de activiteit ontzegt – zonder recht op restitutie van de toegangsprijs – indien naar het uitsluitend oordeel van UM:

1. het toegangsbewijs niet is verstrekt door of vanwege UM of een daartoe door UM bevoegd verklaarde instantie;
2. de Bezoeker zich niet tijdig voor aanvang van het gereserveerde tijdslot heeft gemeld bij de balie van het Bezoekerscentrum overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.4 en artikel 2.5 Algemene Bezoekvoorwaarden Groepsbezoek;
3. de Bezoeker onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
4. de Bezoeker zich niet gedraagt in overeenstemming met de wet, de goede zeden of de openbare orde verstoort;
5. de Bezoeker instructies van het Personeel niet opvolgt;
6. de Bezoeker naar het oordeel van het Personeel de orde verstoort of dreigt de orde te verstoren.

#### Artikel 3.3

Een Bezoeker kan - ter bescherming van zichzelf en/of andere Bezoekers en/of het Personeel – de (verdere) toegang tot de activiteit worden ontzegt wanneer het Personeel op basis van door hen waargenomen gedrag vermoedt dat de Bezoeker de

activiteit wenst te bezoeken met andere intenties dan een toeristisch of recreatief bezoek. De Bezoeker kan in een dergelijk geval aanspraak maken op restitutie van het toegangsprijs.

## Verblijf in de Domtoren

### Artikel 4.1

Gedurende het verblijf in de Domtoren dient de Bezoeker zich in overeenstemming met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de met betrekking tot de aard van de bezochte activiteit geldende regels van fatsoen te gedragen. De Bezoeker is gehouden de instructies van het Personeel op te volgen.

### Artikel 4.2

Bezoekers jonger dan 18 jaar mogen de Domtoren uitsluitend onder begeleiding van een volwassene bezoeken. Ouders of begeleiders van Bezoekers jonger dan 18 jaar zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van onder hun begeleiding en verantwoordelijkheid meegebrachte kinderen. Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide groepsleden. Ouders, leraren en begeleiders van groepen dienen er strikt op toe te zien dat tentoongestelde objecten en materialen niet worden aangeraakt door onder hun begeleiding of verantwoordelijkheid aanwezige Bezoekers jonger dan 18 jaar of begeleide groepsleden.

### Artikel 4.3

Het is de Bezoeker verboden in de Domtoren:

1. goederen van welke aard dan ook te koop aan te bieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
2. ruimtes te betreden zonder aanwezigheid van het Personeel en zonder aanwezigheid van het Personeel of zonder toestemming van UM de Domtoren te beklimmen, af te dalen of zich op te houden in andere ruimtes of werken die toegankelijk zijn vanuit de Domtoren;
3. andere Bezoekers opzettelijk de weg te versperren of opzettelijk het zicht te belemmeren;
4. rondleidingen in de Domtoren te geven anders dan door daartoe bevoegd Personeel of na toestemming van de directie van UM;
5. andere Bezoekers te hinderen door bijvoorbeeld het veroorzaken van geluidsoverlast of – hinder door het gebruik van mobiele telefoons, draagbare muziekspelers of tablets;
6. (huis)dieren mee te nemen (met uitzondering van geleidehonden);
7. te roken in de Domtoren;
8. etenswaren en consumpties mee te nemen in de Domtoren tenzij met toestemming van het Personeel;
9. tassen in welke vorm dan ook mee te nemen, met uitzondering van rug- of buikdragers voor het dragen van een baby mits gebruikt zoals bedoeld;
10. naar het uitsluitend oordeel van het Personeel gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen waaronder paraplu's, drones, statieven, tripods en selfiesticks;
11. materialen/objecten van de Domtoren af te gooien, objecten aan de Domtoren te bevestigen en/of objecten achter te laten of eigendommen van UM mee te nemen;
12. tekens aan te brengen en/of de Domtoren te beschadigen.

#### Artikel 4.4

Door de vele trappen en nauwe doorgangen is de Domtoren zeer beperkt toegankelijk voor minder validen. Minder validen dienen hun bezoek vooraf aan te kondigen, zodat UM kan beoordelen of een aangepaste rondleiding mogelijk is. UM behoudt zich echter het recht voor om Bezoekers te weigeren wanneer het veiligheidsrisico voor de betreffende Bezoeker en/of andere Bezoekers en/of het Personeel naar het uitsluitend oordeel van UM te groot wordt geacht. De Bezoeker heeft in een dergelijk geval recht op restitutie van het toegangsprijs.

#### Artikel 4.5

Om de veiligheid van haar Bezoekers en het Personeel te kunnen waarborgen, kan UM besluiten om bepaalde ruimtes in de Domtoren (tijdelijk) te sluiten.

#### Artikel 4.6

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen, objecten of de Domtoren zulks redelijkerwijs vereist, kan het Personeel de Bezoeker verzoeken tot inzage in de door de Bezoeker meegebrachte (hand)bagage. Indien de Bezoeker geen toestemming geeft, is het Personeel gerechtigd de betreffende Bezoeker onmiddellijk uit de Domtoren of het Bezoekerscentrum op Domplein 9 te (doen) verwijderen.

#### Artikel 4.7

Het is toegestaan om foto-, video- en filmopnamen te maken voor privégebruik van de Domtoren. Dit mag uitsluitend met inachtneming van de privacy van andere Bezoekers en het Personeel. (Semi-)commerciële foto-, video- en filmopnamen zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van UM. Het is de Bezoeker verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming foto-, video- en filmopnamen te maken van het Personeel.

#### Artikel 4.8

Indien een Bezoeker - naar het uitsluitend oordeel van het Personeel - in strijd handelt met de geboden of deze algemene bezoekvoorwaarden kan de Bezoeker de verdere toegang tot de Domtoren worden ontzegd. In dat geval heeft de Bezoeker geen recht op restitutie van de toegangsprijs of eventuele andere gemaakte kosten heeft.

#### Artikel 4.9

Er is cameratoezicht in delen van UM en in het Bezoekerscentrum. Het cameratoezicht dient ter bescherming van Bezoekers, Personeel en de Domtoren. Camerabeelden worden gedurende vier weken bewaard. UM voldoet hiermee aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de richtlijnen die de Autoriteit Persoonsgegevens op dit vlak heeft opgesteld. Indien er een incident is vastgelegd, zoals een strafbaar feit, worden de beelden in het kader van de opsporing van het strafbare feit bewaard totdat het incident is afgehandeld. Indien UM daartoe aanleiding ziet, worden camerabeelden aan de politie ter beschikking gesteld, conform de Wet politiegegevens.

#### Artikel 4.10

UM kan door derden foto- en filmreportages laten maken in de Domtoren. Deze foto- en filmreportages kunnen openbaar worden gemaakt. Bezoekers worden hier door UM op geattendeerd voordat zij de Domtoren betreden. Het foto- en filmmateriaal kan gebruikt worden voor publiciteitsdoeleinden op de website, social media kanalen, folders en

andere uitingen van UM. Indien de Bezoeker bezwaar heeft tegen openbaarmaking van beeldmateriaal waarop hij/zij herkenbaar is, kan de Bezoeker dit kenbaar maken door een e-mail te sturen naar [domtoren@utrechtmarketing.nl](mailto:domtoren@utrechtmarketing.nl). UM zal zich in dat geval inspannen om verdere openbaarmaking van het materiaal te voorkomen.

#### Artikel 4.11

Het is niet toegestaan rugzakken, tassen of naar het uitsluitend oordeel van het Personeel gevaarlijke voorwerpen de Domtoren mee in te nemen. In het Bezoekerscentrum zijn onbewaakte kluisjes aanwezig. Grote rugzakken, tassen of voorwerpen die niet in de kluisjes passen, worden niet door UM in bewaring genomen. Het gebruik van de kluisjes is kosteloos en voor risico van de Bezoeker.

#### Artikel 4.12

Om redenen van veiligheid en ter verificatie van gegevens dient de Bezoeker zich te kunnen identificeren. Het Personeel kan een Bezoeker verzoeken een identificatiebewijs te tonen wanneer het redelijkerwijs niet mogelijk is de Bezoeker op een andere wijze te identificeren. UM zal geen kopieën van het identificatiebewijs van Bezoekers maken of kopieën van het identificatiebewijs van het identificatiebewijs opslaan.

### Annulering en wijziging

#### Artikel 5.1

Bij annulering gelden de volgende voorwaarden:

1. tot acht dagen voor aanvang van de boeking worden geen kosten in rekening gebracht.
2. binnen acht dagen tot twee dagen voor aanvang van de boeking, wordt 50% van de gereserveerde som in rekening gebracht.
3. binnen twee dagen tot op de dag waarop de rondleiding plaats vindt, of bij niet verschijnen, wordt 100% van de gereserveerde som in rekening gebracht.

#### Artikel 5.2

Bezoek aan de Domtoren, stadswandelingen en fietstochten gaan ook door bij slecht weer. Indien extreme weersomstandigheden het doorgaan van de rondleiding – naar het uitsluitend oordeel van UM – onmogelijk maken, wordt het bezoek geannuleerd en de gereserveerde som niet in rekening gebracht.

#### Artikel 5.3

De Bezoeker maakt de annulering schriftelijk per e-mail bij UM bekend. Indien de annulering niet tijdig plaatsvindt, brengt UM de kosten van de gereserveerde rondleiding(en) volledig in rekening.

#### Artikel 5.4

Wijzigingen in het aantal deelnemers kunnen tot maximaal 24 uur van te voren worden doorgegeven. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- Indien door het wijzigen van het aantal deelnemers een extra gids moet worden ingedeeld, kan de wijziging alleen worden doorgevoerd indien er een extra gids beschikbaar is.

- Indien door het wijzigen van het aantal deelnemers er een gids te veel is geboekt, dan gelden de annuleringsbepalingen vermeld in artikel 5.1 van deze Algemene Bezoekvoorwaarden Groepsbezoek.

#### Artikel 5.5

Het wijziging van de datum voor alle groepsbezoeken kan tot uiterlijk zeven werkdagen voor de dag waarop de geplande rondleiding plaatsvindt doorgegeven worden. Indien de wijziging niet tijdig plaatsvindt, kan UM een meerprijs in rekening brengen voor meerdere rondleidingen.

## Klachten

#### Artikel 6.1

Wanneer de bezoekende organisatie of contactpersoon die de groepsboeking heeft geplaatst, een klacht heeft over de uitvoering van de rondleiding of onze dienstverlening tijdens het boeken, dient deze binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk te worden ingediend. Klachten die na deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. De klacht dient per mail gestuurd te worden naar [groepen@utrechtmarketing.nl](mailto:groepen@utrechtmarketing.nl). Hierbij dient de datum van het bezoek, omschrijving van de klacht, de naam van de groep en de contactgegevens vermeld te worden. UM neemt de klacht binnen 5 werkdagen in behandeling. De klacht zal worden onderzocht en binnen een maand worden afgehandeld.

## Aansprakelijkheid

#### Artikel 6.1

De aansprakelijkheid van UM is beperkt tot het door de verzekeraar van UM aan UM ter zake van de schade uitbetaalde bedrag.

#### Artikel 6.2

UM is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van goederen die door de Bezoeker in een kluisje op het Bezoekerscentrum zijn gestald.

## Privacy

#### Artikel 7.1

UM vindt het van groot belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens. Persoonsgegevens worden door UM dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. De [privacyverklaring](#) van UM staat vermeld op onze website.

#### Artikel 7.2

Naam en telefoonnummer van de contactpersoon worden enkel doorgegeven aan de betrokken stadsgids(en) en fietsgids(en). Hierbuiten worden er geen gegevens aan derden verstrekt.

## Toepasselijk recht

### Artikel 8.1

Op deze Algemene Bezoekvoorwaarden Groepsbezoek en op de overeenkomst tussen de Bezoeker en UM is Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 8.2

Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de Bezoeker en UM voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de rechter die bevoegd is in Utrecht.