

# Algemene Bezoekvoorwaarden

## 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.

### Artikel 1.2

Deze Algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op iedere UM Bezoeker die een ticket heeft gekocht voor een bezoek aan de Domtoren en/of deelname aan een stadswandeling en/of fietstocht.

## Kaartverkoop, aanbiedingen en prijzen

### Artikel 2.1

De Bezoeker is te allen tijde verplicht het toegangsbewijs bij zich te dragen en desgevraagd te tonen aan het Personeel. Wanneer de Bezoeker bij de aankoop van het toegangsbewijs gebruik heeft gemaakt van een voucher of enige kaart die recht geeft op korting op de toegangsprijs is de Bezoeker verplicht ook dit document bij zich te dragen en desgevraagd te tonen aan het Personeel. Vouchers of andere kaarten die recht geven op korting op de toegangsprijs kunnen niet meer na aankoop van het toegangsbewijs worden verrekend met de reeds betaalde toegangsprijs.

### Artikel 2.2

De Bezoeker voor een bezoek aan de Domtoren is verplicht om zich uiterlijk 15 minuten voor aanvang van de geboekte tijd te melden bij de ticketbalie van het Bezoekerscentrum en daar het gekochte toegangsbewijs te tonen. Indien de Bezoeker gebruik heeft gemaakt van een kortingsactie of -bon is de Bezoeker verplicht het document dat recht geeft op de korting te tonen aan het Personeel.

### Artikel 2.3

De Bezoeker voor een stadswandeling of fietstocht is verplicht om zich uiterlijk 5 minuten voor aanvang van de geboekte tijd te melden op de plaats zoals vermeld op het ticket. De Bezoeker kan alleen deelnemen aan een stadswandeling of fietstocht na vertoon van een geldig toegangsbewijs.

### Artikel 2.4

Wanneer de Bezoeker een toegangsbewijs via de website van UM heeft gekocht, kan de Bezoeker geen beroep doen op de bedenktijd van 14 dagen uit de Wet Koop op Afstand. Het toegangsbewijs heeft namelijk betrekking op diensten op het gebied van vrijetijdsbesteding waaraan een bepaald tijdstip of een bepaalde periode is verbonden. Op grond van artikel 6:230p sub e van het Burgerlijk Wetboek zijn dergelijke diensten uitgezonderd van het herroepingsrecht.

### Artikel 2.5

De Bezoeker heeft geen recht op restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat hij de Domtoren betreedt en/of deelneemt aan een stadswandeling of fietstocht.

### Artikel 2.6

Indien een Bezoeker niet op de gereserveerde datum en het tijdstip gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs is dit voor eigen rekening en risico van de Bezoeker. Er vindt in dat geval geen restitutie van de toegangsprijs plaats. Een eenmaal verkregen toegangsbewijs kan niet worden ingeruild voor een toegangsbewijs voor een andere tijd en/of datum.

### Artikel 2.7

Commerciële doorverkoop van toegangskaarten is zonder voorafgaande toestemming van UM verboden.

### Artikel 2.8

UM restitueert de door de Bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de Bezoeker de Domtoren voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 15 Arbeidsomstandighedenwet 1998), alsmede in het geval van een calamiteit waardoor de Domtoren geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd.

### Artikel 2.9

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 daadwerkelijk betaalde toegangsprijs gerestitueerd.

### Artikel 2.10

Groepen van 15 personen of meer kunnen uitsluitend door middel van een groepsrondleiding een bezoek brengen aan de Domtoren. Groepen van 7 personen of meer kunnen uitsluitend door middel van een groepsrondleidingen deelnemen aan een stadswandeling of fietstocht. Groepsrondleidingen vinden plaats op aanvraag bij UM.

### Artikel 2.11

Na de starttijd van de rondleiding is het niet meer mogelijk om aan te sluiten. Artikel 2.6 is dan van toepassing.

## Toegang tot de Domtoren

### Artikel 3.1

De Bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldig toegangsbewijs gerechtigd de Domtoren te betreden. Toegang tot de Domtoren vindt uitsluitend plaats door middel van een rondleiding onder begeleiding van Personeel. Het is Bezoekers niet toegestaan om de Domtoren te betreden zonder begeleiding van het Personeel of zonder toestemming van UM de Domtoren te beklimmen, af te dalen of zich op te houden in ruimtes van de Domtoren.

### Artikel 3.2

De Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot de Domtoren ontzegd – 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 uiterlijk 15 minuten voor aanvang van het gereserveerde tijdslot heeft gemeld bij de balie van het Bezoekerscentrum overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2 Algemene Bezoekvoorwaarden;
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
7. verstoren.

### Artikel 3.3

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

De Bezoeker die toegangsbewijzen voor anderen koopt, verplicht zich die anderen te wijzen op de toepasselijkheid van de Algemene Bezoekvoorwaarden op iedere Bezoeker.

#### Artikel 4.3

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 4.4

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 4.5

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 4.6

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 4.7

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 4.8

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 4.9

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 4.10

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 4.11

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 4.12

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 4.13

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.

### Klachten

#### Artikel 5.1

Wanneer voorafgaand aan het bezoek aan de Domtoren blijkt dat door onvoorziene omstandigheden de Domtoren niet kan worden betreden of indien er slechts een beperkt aantal ruimtes toegankelijk is, zal dat worden toegelicht voorafgaand aan het betreden van de Domtoren. Wanneer er slechts een beperkt aantal ruimtes van de Domtoren toegankelijk is – in die zin dat de ervaring wezenlijk afwijkt van hetgeen de Bezoeker redelijkerwijs mocht verwachten - heeft de Bezoeker de keuze om af te zien van het bezoek met recht op restitutie van de toegangsprijs of het bezoek door te laten gaan zonder recht op enige restitutie van de toegangsprijs.

#### Artikel 5.2

UM zal zich inspannen om het bezoek zo aangenaam mogelijk te maken. UM kan hieromtrent echter geen garanties geven. In het bijzonder staat zij er niet voor in dat:

1. de Domtoren te allen tijde in zijn geheel voor bezoek toegankelijk is;
2. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door andere Bezoekers zoals bijvoorbeeld geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest;
3. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door
4. onderhouds- en restauratiewerkzaamheden, zoals bijvoorbeeld een verbouwing of het
5. (her)inrichten van ruimtes;
6. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in de Domtoren.

#### Artikel 5.3

Klachten over de uitvoering van en verzoeken tot terugvordering inzake de overeenkomst tussen UM en de Bezoeker dienen binnen zes weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk te worden ingediend. Klachten die na deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

#### Artikel 5.4

Een Bezoeker die een klacht, of bezwaar tegen openbaarmaking van materiaal indient, ontvangt binnen drie dagen een ontvangstbevestiging. De klacht zal worden onderzocht en binnen een maand worden afgehandeld.

#### Artikel 5.5

Een Bezoeker kan klachten en suggesties ter verbetering van het bezoek schriftelijk indienen door een e-mail te sturen naar [domtoren@utrechtmarketing.nl](mailto:domtoren@utrechtmarketing.nl).

### Aansprakelijkheid in de Domtoren

#### 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.

### Gevonden voorwerpen

#### Artikel 7.1

Door de Bezoeker in de Domtoren gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de balie van het Bezoekerscentrum.

#### Artikel 7.2

UM zal zich zoveel als redelijkerwijs mogelijk inspannen om de eigenaar of rechthebbende van het gevonden voorwerp te achterhalen.

#### Artikel 7.3

In geval de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen dan wel deze zich onder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich te legitimeren.

#### Artikel 7.4

UM behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die na drie maanden nadat deze voorwerpen zijn gevonden maar niet zijn afgehaald, over te dragen om niet, te verkopen of te vernietigen.

### Privacy

#### Artikel 8.1

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.

## Toepasselijk recht

### Artikel 10.1

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

### Artikel 10.2

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. Heb je een klacht? Stuur ons je klacht via ons [contactformulier](#). Graag vermelden:

- Datum van bezoek
- Omschrijving van de klacht
- Naam en e-mailadres, postcode, plaats, land en telefoonnummer