

# BEZOEKERSCHARTER

In het belang van het respect voor en het comfort van het publiek engageert/engageren [de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis] [de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België] [het Koninklijk Instituut voor Natuurwetenschappen van België] [het AfricaMuseum] [het KBR-museum] 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**en, 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, blinden en slechtzienden, doven en slechthorenden (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 [de Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis] [de Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België] [het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen] [het AfricaMuseum] [het KBR-museum] 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>.