



Règlement du visiteur Train World

Approuvé par le Conseil d'administration de Train World, le 28 août 2015.

Le visiteur de Train World est supposé connaître et respecter le règlement.

ACCES A TRAIN WORLD

Train World est accessible au public du mardi au dimanche, de 10h à 17h00. Les restrictions d'accès sont annoncées à l'entrée et sur le site internet de Train World. L'accès est autorisé jusqu'à 1h30 avant l'heure de fermeture. Train World est fermé le lundi, le 1er janvier et le 25 décembre.

ACCES AUX SALLES

Article 1 : Pour visiter Train World, le visiteur doit être en possession d'un billet d'entrée valable. La fermeture de certaines salles d'exposition ne donne pas droit au remboursement partiel ou intégral.

Article 2 : Train World n'est pas responsable des accidents éventuels, ni de la perte, du vol ou de l'endommagement d'effets personnels des visiteurs. A la fermeture du musée, les objets égarés et non récupérés sont considérés comme perdus.

Article 3 : Il est interdit d'entrer dans les salles d'exposition avec :

- des bagages à main dont les dimensions excèdent 34 x 22 cm;
- des moyens de transport, à l'exception de chaises roulantes;
- des porte-bébés dorsaux et des sacs à dos dont les dimensions excèdent 34 x 22 cm;
- des cannes dont le bout n'est pas protégé;
- des parapluies;
- des capes et manteaux que les visiteurs ne peuvent porter sur les bras ou les épaules;

- des objets qui, par leur destination ou leurs caractéristiques présentent un risque pour la sécurité des personnes, des œuvres d'art ou des bâtiments;
- des animaux (domestiques), sauf chiens-guides;
- des aliments et des boissons;
- des sièges pliants personnels, sauf si utilisés par des personnes handicapées ayant reçu l'autorisation du personnel de surveillance;
- des projecteurs de lumière pour le cinéma ou la photo ainsi que des réflecteurs;
- des pieds d'appareils photographiques.

Les petits sacs à dos sont autorisés à condition de ne pas être plus volumineux qu'un bagage à main (34 x 22 cm). Ils doivent toutefois être portés à la main et non sur le dos.

Cette liste n'est pas exhaustive. Le personnel de surveillance est habilité à juger si un objet peut être emporté lors de la visite du musée.

Les objets précités peuvent être déposés par le visiteur à la consigne destinée à cet effet (au niveau des caisses).

Article 4 : Pour des raisons de sécurité, le personnel des guichets et de surveillance présent à l'entrée peut prier les visiteurs d'ouvrir leurs sacs et paquets et d'en présenter le contenu.

Article 5 : Le visiteur est interdit d'accès à Train World s'il s'avère que :

- le billet d'entrée n'est plus complet, ne présente aucun code-barres ou qu'il a été manipulé;
- le visiteur se trouve visiblement sous l'emprise de l'alcool, de stupéfiants ou substances assimilées;
- le visiteur trouble visiblement l'ordre public ou a l'intention de le troubler;
- le visiteur refuse clairement de se conformer aux directives, instructions, règlements d'ordre intérieur ou comportements établis par Train World;
- le visiteur est en possession de biens, matériaux ou objets dangereux ou interdits légalement tels que : feu d'artifice, verres et cannettes, calicots à slogan discriminatoire ou provocant - selon le personnel de surveillance de Train World -, chaînes, armes à feu, arme de combat, arme blanche ou arme de choc ou de tout autre objet susceptible d'être utilisé comme une arme afin de troubler l'ordre public.

CHARTRE ETHIQUE DU VISITEUR

Article 6 : Les enfants doivent être accompagnés d'adultes. Les parents, accompagnants ou enseignants d'enfants/groupes sont responsables du comportement des personnes qu'ils accompagnent. Les professeurs sont tenus de consulter le règlement relatif aux visites scolaires.

Article 7 : Á Train World, il est notamment interdit :

- de se trouver à une distance critique (moins de 60 cm) de l'oeuvre d'art ou de l'objet, de toucher les objets exposés (sauf si mention contraire), de viser les oeuvres d'art ou objets avec quelque objet que ce soit, de s'appuyer aux murs, de se livrer à des courses, bousculades, glissades ou escalades et de s'allonger sur les banquettes;
- de gêner intentionnellement et de manière prolongée les autres visiteurs et d'entraver les passages et issues, notamment en s'asseyant sur les escaliers;
- de fumer (y compris dans le jardin du musée);
- de gêner les autres visiteurs par toute manifestation bruyante;
- de se livrer à tout commerce, publicité, propagande ou racolage.

PRISES DE VUE & ENQUETES

Article 8 : Á Train World, il est interdit de prendre des photos en faisant usage de lampes et de pied d'appareil photographique et de tourner des vidéos et films sans l'autorisation écrite préalable de la direction de Train World. Train World n'est nullement responsable de la publication de photos, vidéos et films réalisés sans l'autorisation obtenue à ce propos.

Le personnel de surveillance est autorisé à intervenir en cas d'infraction aux directives ci-avant.

Article 9 : Il se peut que le visiteur soit photographié ou filmé lors de sa visite à Train World. Ces enregistrements peuvent être utilisés pour la communication de Train World. En cas d'objection à cet égard, le visiteur est prié de s'adresser immédiatement au photographe ou cameraman concerné.

Article 10 : Lors de sa visite à Train World, il se peut que le visiteur soit invité à participer à une enquête ou étude. Le visiteur est libre d'y prendre part ou non. Les résultats d'une enquête ou étude sont toujours traités de façon anonyme et sont uniquement destinés à l'usage interne de Train World.

SECURITE DES PERSONNES, DES OEUVRES D'ART ET DES BATIMENTS

Article 11 : En cas d'événement illégitime ou anormal, les mesures requises peuvent être prises, notamment la fermeture des accès et le contrôle des sorties. Cette mesure implique que les visiteurs sont tenus de rester dans le musée jusqu'à l'arrivée sur place des services compétents.

Article 12 : En cas d'affluence excessive, de troubles ou de toute situation de nature à compromettre la sécurité des personnes, des oeuvres d'art ou des biens, il peut être procédé à la fermeture totale ou partielle du musée ou à la modification des horaires d'ouverture. Le visiteur de Train World est tenu de se conformer à tout moment aux injonctions du personnel de surveillance et du musée.

DISPOSITIONS RELATIVES AUX VISITES DE GROUPE

Article 13 : Les visites de groupe à Train World sont possibles et uniquement sous la direction d'un responsable de groupe, qui supervise le respect complet du règlement mais également de l'ordre et de la discipline dans le groupe. Le responsable s'annonce à la caisse de Train World. Chaque membre du groupe doit rester à proximité du responsable du groupe. Un groupe ne peut excéder 15 personnes.

Article 14 : Les visites de groupe avec un guide se déroulent uniquement avec des guides qui ont été désignés par Train World. Les guides indiqués par Train World sont tous reconnus par l'une des trois autorités régionales du tourisme et ont également suivi une formation supplémentaire à Train World.

Article 15 : Dans le cas d'une visite de groupe sans guide, les responsables de groupe ont le droit de parler et de donner des explications à Train World sous les conditions qu'ils soient identifiés en tant que responsables de groupe et qu'ils répondent à l'une des catégories suivantes:

- enseignants qui accompagnent leurs élèves;
- personnes qui ont reçu une autorisation explicite et écrite de la direction de Train World et qui peuvent le prouver devant chaque contrôle de Train World.

PLAINTES

Article 16 : Le visiteur n'aura notamment pas recours aux plaintes et circonstances suivantes qui ne donneront jamais lieu à la moindre obligation d'indemnisation du visiteur de la part de Train World :

- la fermeture partielle du musée, en ce compris mais pas uniquement, la fermeture partielle suite à un événement ou au montage ou démontage d'expositions et d'événements;
- les nuisances ou désagréments causés par d'autres visiteurs, en ce compris mais pas uniquement, les nuisances sonores, un comportement inapproprié et le vol;
- les nuisances ou désagréments causés par des travaux d'entretien, en ce compris mais pas uniquement, une transformation ou l'aménagement/réaménagement d'espaces;
- les nuisances ou désagréments causés par le non-fonctionnement correct de facilités à Train World.

Article 17 : Pour introduire une plainte, des suggestions d'amélioration ou une demande de remboursement du droit d'accès, le visiteur formulera sa demande par écrit.

Toute plainte relative à Train World doit être adressée par écrit à Train World dans les six semaines suivant la visite. Les plaintes formulées au-delà de ce délai ne seront pas traitées.

Train World examine la plainte et y répond par écrit dans les 30 jours suivant réception. Si l'enquête n'est pas encore clôturée après ce délai, le plaignant en est alors informé et la date de réponse présumée lui est également communiquée. Si Train World juge la plainte fondée, le billet d'entrée est restitué.

La restitution s'effectue uniquement sur la base du billet d'entrée original et uniquement si la demande à ce propos a été introduite dans les six semaines suivant la visite à Train World.

La restitution n'est pas possible pour les plaintes concernant :

- l'impossibilité de voir des oeuvres d'art ou objets issus de la collection permanente de Train World;
- la fermeture partielle du complexe du musée, en ce compris mais pas uniquement, la fermeture partielle suite à un événement ou au montage ou démontage d'expositions et d'événements;
- les nuisances ou désagréments causés par d'autres visiteurs, en ce compris mais pas uniquement, les nuisances sonores, un comportement inapproprié, le vol et les actes de vandalisme.

SANCTIONS

Article 18 : Le refus de déférer aux dispositions du présent règlement entraîne l'éviction immédiate de Train World.

Article 19 : Ce règlement est régi par le droit belge.

Article 20 : Tous les litiges qui en découlent sont exclusivement soumis au jugement des tribunaux siégeant à Bruxelles.