



Besucherordnung Train World

Genehmigt vom Verwaltungsrat von Train World am 28. August 2015

Es wird davon vorausgesetzt, dass der Train World-Besucher mit dieser Besucherordnung vertraut ist und sie respektiert.

ZUGANG ZU TRAIN WORLD

Train World ist der Öffentlichkeit von Dienstag bis Sonntag von 10 bis 17 Uhr zugänglich. Änderungen dieser Zugänglichkeit werden am Zugang sowie auf der Website von Train World angekündigt. Zugang ist bis 1:30 Uhr vor Ende der Öffnungszeiten möglich. Train World ist geschlossen an Montagen, am 1. Januar und 25. Dezember.

ZUGANG ZU DEN RÄUMEN

Artikel 1: Wer Train World besucht, muss über eine gültige Eintrittskarte verfügen. Falls manche Ausstellungsräume nicht zugänglich sind, ergibt sich daraus kein Recht auf vollständige oder teilweise Erstattung.

Artikel 2: Train World ist weder haftbar für etwaige Unfälle noch für den Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung persönlicher Besitztümer von Besuchern. Nach Ende der Öffnungszeiten werden verlorene und nicht abgeholte Gegenstände als Fundsachen betrachtet.

Artikel 3: Es ist verboten, die Ausstellungsräume zu betreten mit:

- Handgepäck, das größer ist als 34 x 22 cm;
- Transportmitteln, mit Ausnahme von Rollstühlen;
- Babytragevorrichtungen für den Rücken und Rucksäcke, die größer sind als 34 x 22 cm;
- Gehstöcken mit ungeschütztem Ende;

- Regenschirmen;
- Umhängen und Mänteln, die die Besucher nicht über dem Arm oder auf den Schultern tragen können;
- Gegenständen, die durch ihren Verwendungszweck oder ihre Eigenschaften eine Gefahr für die Sicherheit von Personen, Kunstwerken und Gebäuden darstellen;
- (Haus-)Tiere, mit Ausnahme von Assistenzhunden;
- Speisen und Getränke;
- Eigene Klappstühle, es sei denn, diese werden durch Personen mit einer Behinderung verwendet, die eine Genehmigung vom Sicherheitspersonal erhalten haben.
- Spots zum Aufnehmen von Filmsequenzen oder Fotos sowie Reflektoren
- Stative für Fotoapparate

Kleine Rucksäcke sind zulässig, sofern diese nicht größer als Handgepäckformat (34 x 22 cm) sind. Sie müssen jedoch in der Hand getragen werden und nicht am Rücken. Dies ist eine nicht erschöpfende Auflistung. Das Sicherheitspersonal ist befugt, darüber zu urteilen, ob ein Gegenstand während eines Museumsbesuchs mitgeführt werden darf oder nicht.

Die oben genannten Gegenstände können am dafür vorgesehenen Ort (an der Kasse) vom Besucher zurückgelassen werden.

Artikel 4: Aus Sicherheitsgründen können das Schalter- und Sicherheitspersonal am Zugang die Besucher bitten, ihre Taschen und Rucksäcke zu öffnen und deren Inhalt vorzuzeigen.

Artikel 5: Dem Besucher wird der Zugang zu Train World verweigert, wenn sich herausstellt, dass:

- die Eintrittskarte nicht mehr vollständig ist, der Barcode fehlt, oder diese auf irgendeine Weise manipuliert wurde;
- der Besucher offenkundig unter dem Einfluss von Alkohol, Betäubungsmitteln oder damit gleichgestellten Mitteln ist;
- der Besucher offenkundig die öffentliche Ordnung stört oder plant, diese zu stören;
- der Besucher sich offenkundig weigert, die von Train World festgelegten Richtlinien, Anweisungen, Hausregeln und Umgangsformen zu befolgen;
- der Besucher gesetzlich verbotene und gefährliche Güter, Materialien oder Gegenstände mit sich führt, wie etwa: Feuerwerkskörper, Glas und Dosen; Spanntücher mit - nach der Meinung des Sicherheitspersonals von Train World - diskriminierenden oder provokanten Texten; Ketten, Feuer-, Schlag-, Stich- oder Stoßwaffen oder andere Gegenstände, die als Waffen verwendet werden können, um die öffentliche Ordnung zu stören.

BESUCHERETHIK

Artikel 6: Kinder müssen von Erwachsenen begleitet werden. Eltern, Begleiter oder Lehrer von Kindern/Gruppen sind für das Benehmen der von ihnen begleiteten Personen verantwortlich. Lehrkräfte müssen die Schulbesuchsordnung zurate ziehen.

Artikel 7: In Train World ist es unter anderem verboten:

- sich in einem unsicheren Abstand (weniger als 60 cm) von einem Kunstwerk oder Objekt zu befinden, die Ausstellungsobjekte anzufassen (sofern dies nicht ausdrücklich erlaubt ist), mit einem Gegenstand auf die Kunstwerke oder Objekte zu zeigen, an den Wänden zu lehnen, zu rennen, einander zu schubsen, zu schlittern oder zu klettern und auf den Bänken zu liegen;
- andere Besucher absichtlich und über einen längeren Zeitraum zu behindern und ein Hindernis in den Durch- und Ausgängen zu bilden, besonders durch das Sitzen auf Treppen;
- zu rauchen (dies gilt auch für den Museumsgarten);
- Lärm zu machen;
- Handel zu treiben, Werbung zu machen, Propaganda zu betreiben oder anzuwerben.

AUFNAHMEN & UMFragen

Artikel 8: In Train World ist es verboten, Fotoaufnahmen zu machen, bei welchen Lampen und Stative zum Einsatz kommen, oder Video- und Filmaufnahmen zu machen, ohne dafür eine schriftliche Zustimmung von der Direktion von Train World erhalten zu haben. Train World übernimmt keine Verantwortung für das Erscheinen von Foto-, Video- und Filmmaterial ohne dafür erhaltene Zustimmung.

Bei einem Verstoß gegen die oben genannten Richtlinien kann das Sicherheitspersonal einschreiten.

Artikel 9: Es ist möglich, dass der Besucher während seines Besuchs in Train World fotografiert oder gefilmt wird. Diese Aufnahmen können in der Kommunikation von Train World verwendet werden. Falls der Besucher Einspruch erheben möchte, wird er gebeten, dies unmittelbar dem jeweiligen Fotografen oder Kameramann mitzuteilen.

Artikel 10: Es ist möglich, dass der Besucher während seines Besuchs in Train World gebeten wird, an einer Umfrage oder Studie teilzunehmen. Es steht dem Besucher frei, die Teilnahme zu verweigern. Die Ergebnisse einer Umfrage oder Studie werden stets anonym verarbeitet und dienen ausschließlich internen Zwecken bei Train World.

SICHERHEIT VON PERSONEN, KUNSTWERKEN UND GEBÄUDEN

Artikel 11: Bei jedem unrechtmäßigen oder außergewöhnlichen Vorfall können die erforderlichen rettenden Maßnahmen ergriffen werden, insbesondere die Schließung der Zugänge und die Kontrolle der Ausgänge. Dies bedeutet, dass von den Besuchern erwartet wird, im Museum zu bleiben, bis die zuständigen Behörden vor Ort eingetroffen sind.

Artikel 12: Im Falle eines zu großen Andrangs, von Unruhen oder natürlichen Umständen, die die Sicherheit von Personen, Kunstwerken oder Gütern in Gefahr bringen können, kann beschlossen werden, das Museum teilweise oder vollständig zu schließen oder die Öffnungszeiten zu ändern. Der Besucher von Train World muss jederzeit die Anweisungen des Sicherheits- und Museumspersonals befolgen.

BESCHWERDEN

Artikel 13: Der Besucher kann unter anderem keine Ersatzansprüche geltend machen aufgrund der folgenden Beschwerden und Umstände, die niemals zu einer Schadensersatzverpflichtung von Train World an den Besucher führen:

- die teilweise Schließung des Museums, unter anderen, jedoch nicht ausschließlich, aufgrund einer Veranstaltung oder durch Auf- oder Abbaus von Ausstellungen oder Veranstaltungen;
- Belästigung oder Unannehmlichkeiten verursacht durch andere Besucher, unter anderem, jedoch nicht ausschließlich, Lärmbelästigung, unangemessenes Verhalten und Diebstahl;
- Belästigung oder Unannehmlichkeiten verursacht durch Wartungsarbeiten, unter anderem, jedoch nicht ausschließlich, einen Umbau oder die (Neu-)Einrichtung von Räumen;
- Belästigung oder Unannehmlichkeiten verursacht durch ein nicht ordnungsgemäßes Funktionieren der Anlagen von Train World.

Artikel 14: Der Besucher kann Beschwerden, Verbesserungsvorschläge und Erstattungsanträge der Eintrittsgelder schriftlich einreichen.

Beschwerden über Train World müssen innerhalb von sechs Wochen nach dem Besuch schriftlich an Train World übermittelt werden. Beschwerden, die nach Verstreichen dieser Frist eingehen, werden nicht berücksichtigt.

Train World untersucht die Beschwerde und beantwortet diese schriftlich innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt. Falls die Untersuchung bis dahin noch nicht abgeschlossen ist, wird dies dem Kläger mitgeteilt, zusammen mit dem vermutlichen Antwortdatum. Falls Train World die Beschwerde als begründet ansieht, wird der Eintrittspreis erstattet.

Dies kann ausschließlich auf der Grundlage der Original-Eintrittskarte geschehen und nur dann, wenn der Antrag innerhalb von sechs Wochen nach dem Besuch bei Train World eingereicht wurde.

Eine Erstattung ist ausgeschlossen bei Beschwerden im Hinblick auf:

- eine schlechte Sicht auf Kunstwerke oder Objekte aus der ständigen Sammlung von Train World;
- die teilweise Schließung des Museumskomplexes, unter anderen, jedoch nicht ausschließlich, aufgrund einer Veranstaltung oder durch Auf- oder Abbaus von Ausstellungen oder Veranstaltungen;
- Belästigung oder Unannehmlichkeiten verursacht durch andere Besucher, unter anderem, jedoch nicht ausschließlich, Lärmbelästigung, unangemessenes Verhalten, Diebstahl und Misshandlung.

SANKTIONEN

Artikel 15: Die Weigerung, sich den Bestimmungen dieser Ordnung zu fügen, hat den unmittelbaren Verweis aus Train World zur Folge.

Artikel 16: Diese Ordnung unterliegt dem belgischen Recht.

Artikel 17: Jegliche Streitigkeiten, die sich aus dem Vorliegenden ergeben, werden ausschließlich den Gerichten mit Sitz in Brüssel zur Aburteilung vorgelegt.