

---

## Bezoekersvoorwaarden Portaal van Vlaanderen

Stichting Portaal van Vlaanderen hanteert algemene bezoekersvoorwaarden. Deze algemene bezoekersvoorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen tussen stichting Portaal van Vlaanderen en de bezoeker.

### Definities

**Portaal van Vlaanderen:** Stichting Portaal van Vlaanderen heeft als doelstelling om de publieke interesse voor de maritieme bedrijvigheid in en om het grondgebied van Terneuzen te bevorderen. Het Portaal van Vlaanderen, gevestigd aan de Beneluxweg 101 in Terneuzen, bestaat uit een informatiecentrum met een tentoonstellingszaal en een film-vergaderzaal.

**Bezoeker:** iedere persoon die het informatiecentrum het Portaal van Vlaanderen betreedt of deelneemt aan één van de activiteiten georganiseerd door het Portaal van Vlaanderen.

**Entreeticket:** een ticket dat tijdens openingstijden de toegang verschaft tot één of meerdere activiteit(en) bij het Portaal van Vlaanderen.

**Toegangsbewijs:** een entreeticket of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een uitnodiging, een voucher, een online e-ticket voor individueel of groepsbezoek), dat de toegang verschaft tot één of meerdere activiteit(en) bij het Portaal van Vlaanderen.

**Functionarissen:** alle personen die werkzaam zijn in het Portaal van Vlaanderen in opdracht van de Stichting.

### 1. Toegang

- 1.1. De toegang tot het informatiecentrum is gratis.
- 1.2. De bezoeker is uitsluitend gerechtigd deel te nemen aan een of meerdere activiteiten(en) op vertoon van een geldig toegangsbewijs.
- 1.3. De bezoeker zal op verzoek het toegangsbewijs tonen aan functionarissen van het Portaal van Vlaanderen.
- 1.4. De bezoeker verkrijgt geen restitutie van de toegangsprijs in geval van verlies of diefstal.
- 1.5. Een vooraf gekocht entreeticket wordt ongeldig na verloop van de op het entreeticket vermelde geldigheidsduur. Voor groepen (met of zonder begeleid programma) geldt uitsluitend de geboekte datum.
- 1.6. Een entreeticket kan niet worden geruild.
- 1.7. Voorwerpen die een risico vormen voor de veiligheid van personen, de tentoonstelling of het gebouw van het informatiecentrum zijn verboden. Indien de bezoeker een van deze voorwerpen mee naar binnen wil nemen, wordt de toegang tot het informatiecentrum ontzegd. Voorwerpen die bij de toegangscntrole worden aangetroffen en onder een wettelijk verbod vallen, zullen aan de politie worden overgedragen.
- 1.8. Het informatiecentrum is toegankelijk voor rolstoelen en kinderwagens.

---

## Bezoekersvoorwaarden Portaal van Vlaanderen

- 1.9. Het buitendeck van de rondvaartboot is toegankelijk voor een beperkt aantal rolstoelen.
- 1.10. Kinderwagens, rollators of rolstoelen worden in de trein(en) uitsluitend vervoerd in de bagagewagen.

### 2. Gedragsregels

- 2.1. Roken is in het informatiecentrum, in de trein(en) en op de rondvaartboot verboden.
- 2.2. Huisdieren zijn toegestaan, mits aangelijnd.
- 2.3. Het maken van foto- of filmopnamen is toegestaan. Bij tijdelijke tentoonstellingen bestaat de mogelijkheid dat er een verbod is op het fotograferen of filmen van specifieke objecten.
- 2.4. Foto's en filmopnamen mogen uitsluitend na toestemming van het Portaal van Vlaanderen voor commerciële doeleinden worden gebruikt.
- 2.5. Van de bezoeker wordt verwacht dat hij rekening houdt met de andere bezoekers en overlast door storende of harde geluiden voorkomt.

### 3. Aansprakelijkheid

- 3.1. Stichting Portaal van Vlaanderen is niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen.
- 3.2. Stichting Portaal van Vlaanderen is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de bezoeker lijdt indien en voor zover die schade een rechtstreeks gevolg is van grove schuld of opzet van het Portaal van Vlaanderen.
- 3.3. De hierna volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden:
  - Overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, zoals geluidsoverlast, ongepast gedrag, geweld of diefstal;
  - Schade veroorzaakt door andere bezoekers;
  - Overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden waaronder verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
  - Overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het informatiecentrum.

### 4. Veiligheid en calamiteiten

- 4.1. Het verblijf van de bezoeker in het informatiecentrum en deelname aan activiteiten is voor eigen risico.
- 4.2. De aanwijzingen van het personeel dienen altijd te worden opgevolgd.
- 4.3. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen het Portaal van Vlaanderen uitsluitend onder begeleiding van een volwassene bezoeken. Ouders of begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van de door hen begeleide minderjarigen.
- 4.4. Personen onder invloed van alcohol of drugs kan toegang tot het Portaal van Vlaanderen worden ontzegd.

---

## Bezoekersvoorwaarden Portaal van Vlaanderen

- 4.5. De bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die hij toebrengt aan het gebouw en de daar aanwezige tentoonstelling, de rondvaartboot en de trein(en).
- 4.6. Weersomstandigheden leiden mogelijk tot aanpassing van het arrangement of in het uiterste geval annulering van de activiteit. Wij zullen er alles aan doen om de bezoeker hier tijd over te informeren.

### 5. Groepsbezoek

- 5.1. Een groep bestaat uit minimaal 10 personen.
- 5.2. Grotere groepen dienen opgesplitst te worden in kleinere groepen van maximaal 20 personen per groep.
- 5.3. De datum en het tijdstip van het toegangsbewijs voor groepsbezoek kan tot 48 uur gewijzigd worden, indien beschikbaarheid is op de gewenste nieuwe datum en tijdstip.
- 5.4. De organisator van een groepsbezoek is het aanspreekpunt en zorgt er voor dat deelnemers van de groep zich houden aan de algemene bezoekersvoorwaarden.
- 5.5. U wordt verzocht tijdig aanwezig te zijn, ca. 15 minuten voor de start van het arrangement. Bij een te late aankomst loopt u het risico dat de totaaltijd van het arrangement moet worden bekort.
- 5.6. Wijziging van het aantal deelnemers kan tot 2 dagen voor de afspraakdatum, daarna geldt het opgegeven aantal deelnemers.

### 6. (Online) tickets en annuleren

Voor gemaakte reserveringen en bestelde tickets via [www.portaalvanvlaanderen.nl](http://www.portaalvanvlaanderen.nl) gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- 6.1. Betaalde (e)-tickets voor groepen en individuen kunnen kosteloos geannuleerd worden tot 48 uur voor aanvang, tenzij de activiteit een maaltijdcomponent bevat.
- 6.2. Tickets met een maaltijdcomponent kunnen kosteloos geannuleerd worden tot 5 dagen voor aanvang van de activiteit.
- 6.3. Bij annuleringen na bovengenoemd moment is restitutie van het aankoopbedrag niet mogelijk.
- 6.4. Tickets zijn overdraagbaar aan personen vallend binnen dezelfde prijs-/leeftijdscategorie.
- 6.5. E-tickets mogen worden getoond als print, of digitaal op een scherm, bijvoorbeeld op een smartphone. De houder van het ticket is zelf verantwoordelijk voor de goede leesbaarheid van het e-ticket.

### 7. Overige bepalingen

- 7.1. Gevonden voorwerpen worden door het Portaal van Vlaanderen in bewaring genomen.
- 7.2. Wanneer de eigenaar van een gevonden voorwerp zich meldt, heeft deze de keuze het voorwerp af te halen of deze rembours toe te laten zenden.

---

## Bezoekersvoorwaarden Portaal van Vlaanderen

- 7.3. Het Portaal van Vlaanderen behoudt zich het recht voor gevonden voorwerpen die na drie maanden niet zijn afgehaald te vernietigen.
- 7.4. De bezoeker kan suggesties of klachten kenbaar maken door een e-mail te sturen naar [info@portaalvanvlaanderen.nl](mailto:info@portaalvanvlaanderen.nl). Klachten worden onderzocht en binnen 10 werkdagen beantwoord.
- 7.5. Prijzen van producten en diensten worden vermeld inclusief BTW.
- 7.6. Afwijkingen van de algemene bezoekersvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.