VREDESSTAD IEPER

VERSIE 2026

Bezoekersreglement voor de museumlocaties van de Stad Ieper (Musea Ieper), m.n. In Flanders Fields Museum (IFFM), Yper Museum (YM), Museum Merghelynck (MM).

Artikel 1
Als je een entreebewijs koopt of een gratis bezoek brengt, ga je akkoord met de bezoekersvoorwaarden van Musea Ieper. In wat volgt worden de rechten en plichten van zowel het museum als de bezoeker omschreven. Wie het museum bezoekt wordt geacht het reglement te kennen en na te leven.

Artikel 2
Om de museumzalen te bezoeken, moet je in het bezit zijn van een geldig toegangsbewijs. Als sommige tentoonstellingszalen niet toegankelijk zijn, geeft dat geen recht op volledige of gedeeltelijke terugbetaling van je ticket.

Artikel 3
Bij het IFFM en YM zijn er lockers die werken op een muntstuk. Musea Ieper is niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of beschadiging. Bij IFFM zijn er voor groepen enkele grote lockers beschikbaar. Er wordt een waarborg van 10 EUR voor de sleutel gevraagd. Na sluitingstijd worden niet-afgehaalde voorwerpen beschouwd als gevonden voorwerpen.

Artikel 4
Het is verboden de tentoonstellingszalen binnen te gaan met:
- handbagage die groter is dan 34 x 22 cm;
- vervoermiddelen, met uitzondering van rolstoelen, kinderwagens, buggy's en looprekken;
- babydraagtassen voor op de rug en rugzakken groter dan 34 x 22 cm;
- wandelstokken waarvan het uiteinde niet beschermd is en paraplu's, capes en mantels, die de bezoekers niet over de arm of op de schouders kunnen dragen;
- voorwerpen die, door het doel waarvoor ze gebruikt worden of hun kenmerken, een risico betekenen voor de veiligheid van personen, kunstwerken of de gebouwen;
- (huis) dieren, tenzij geleidehonden;
- etenswaren en dranken;
- persoonlijke vouwstoelen, behalve als ze gebruikt worden door andersvaliden die hiervoor toestemming hebben.

Kleine rugzakken zijn toegelaten op voorwaarde dat ze niet groter zijn dan handbagage (34 x 22 cm). Wel moeten ze aan de hand en niet op de rug gedragen worden.
Dit is een niet-limitatieve lijst. Het personeel mag oordelen of een voorwerp kan worden meegenomen tijdens het museumbezoek.

Artikel 5
Om veiligheidsreden kan het personeel de bezoekers vragen tassen en pakken te openen en de inhoud te tonen. De bezoekers dienen steeds de instructies van het museumpersoneel op te volgen.

Artikel 6
De bezoeker krijgt geen toegang tot het museumcomplex als blijkt dat:
- de bezoeker klaarblijkelijk onder invloed is van alcohol, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen;
- de bezoeker klaarblijkelijk de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren;
- de bezoeker klaarblijkelijk weigert zich te gedragen volgens de door Musea Ieper gestelde richtlijnen, instructies, huisregels of omgangsvormen;
- de bezoeker met blote voeten en/of ontbloot bovenlichaam het museum wil betreden;
- de bezoeker in het bezit is van wettelijk verboden of gevaarlijke goederen, materialen of voorwerpen zoals: vuurwerk, glazen en blikjes; spandoeken met – naar mening van het museum – discriminerende of provocerende teksten; kettingen, vuur-,slag-, steek- of stoorwapens of andere voorwerpen die als wapens kunnen worden gebruikt om de orde te verstoren.

Artikel 7
Kinderen jonger dan 12 jaar moeten vergezeld zijn van volwassenen. Ouders, begeleiders of leraren van kinderen/groepen zijn verantwoordelijk voor het gedrag van de door hen begeleide personen. Groepsbezoeken gebeuren onder de begeleiding van de groepsverantwoordelijke, die toeziet op de naleving van het bezoekersreglement. De verantwoordelijke meldt zich aan de balie aan. Hij ontvangt een zelfklevende badge die hij gedurende het volledige bezoek zichtbaar moet dragen. De groepsverantwoordelijken blijven in het museum tijdens het bezoek van de groep.

Artikel 8
Gidsen in de musea kan enkel door gidsen die zijn aangesteld door Musea Ieper. In IFFM ~~en YM~~ wordt verplicht gebruik gemaakt van het ‘stille gids systeem’. In YM en MM is dat niet het geval, maar blijven alle groepsleden in de nabijheid van de gids. De instructies van de gidsen moeten strikt opgevolgd worden.

Artikel 9
In het museum is het o.a. verboden:
- zich op een onveilige afstand (minder dan 60 cm) van het kunstwerk te begeven, de tentoongestelde objecten aan te raken, naar de kunstwerken te wijzen met een voorwerp; tegen de muren te leunen, te rennen, elkaar te duwen, te glijden of te klimmen en op de banken te liggen;
- andere bezoekers opzettelijk en langdurig te hinderen en een belemmering te vormen in de doorgangen en uitgangen, in het bijzonder door op de trappen te zitten;
- te roken;
- drank/vloeistoffen mee te nemen in glas/blik of andere verpakkingsmiddelen tenzij het noodzakelijk gebruik kan aangetoond worden met een attest van een gediplomeerd geneesheer;

- te eten of te picknicken in de wachtruimtes bij het begin en het einde van de musea;
- mobiele telefoons, audiospelers of andere bronnen van geluidsoverlast te gebruiken;
- luid te praten en/of te roepen, zodat andere bezoekers gestoord worden;
- handel te drijven, reclame te maken, propaganda te voeren of te ronselen;
- foto-, video- en filmopnamen te maken, waarbij gebruik wordt gemaakt van lampen, flitsapparatuur en statieven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Musea Ieper. Voorts is het, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Musea Ieper, verboden foto, video- en filmopnamen openbaar te maken of te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, met begrip van elektronische media. Musea Ieper neemt geen enkele verantwoordelijkheid voor het verschijnen van fotomateriaal zonder de daarvoor verkregen toestemming.

Bij inbreuk op bovenstaande richtlijnen mag het personeel interveniëren.

Artikel 10
Behalve indien het tegendeel wordt vermeld (bijvoorbeeld bij een specifiek collectiestuk), kan de bezoeker tijdens de openingsuren voor het publiek, voor privégebruik, zonder flits of statief, fotograferen of filmen in de zalen van de permanente tentoonstelling en dit zonder andere bezoekers te hinderen of te storen.

Artikel 11
Bij elke onrechtmatige of onregelmatige gebeurtenis kunnen de nodige maatregelen worden genomen, in het bijzonder de sluiting van de toegangen en de controle van de uitgangen. Dat houdt in dat van de bezoekers wordt verwacht dat ze in de museumlocatie blijven tot de aangeduide autoriteiten ter plaatse zijn.

Artikel 12
In geval van een te grote volkstoeloop, van onlusten of natuuromstandigheden die de veiligheid van personen, kunstwerken of goederen in gevaar kunnen brengen, kan worden beslist het museum deels of volledig te sluiten of de openingsuren te wijzigen.

Artikel 13
De bezoeker heeft geen verhaal op o.a. de volgende omstandigheden, die nooit leiden tot enige verplichting tot schadevergoeding door het museum aan bezoeker:
- het gedeeltelijk gesloten zijn van het museum, waar onder begrepen, maar daartoe niet beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van de opbouw of afbraak van tentoonstellingen;
- overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag en diefstal;
- overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het museum.

Artikel 14
De bezoeker kan klachten, suggesties ter verbetering en vragen om terugbetaling van toegangsgelden schriftelijk indienen. Daarvoor is er een klachten- en suggestiesformulier, verkrijgbaar bij de

onthaalbalie of kan er een mail gestuurd worden naar flandersfields@ieper.be, ypermuseum@ieper.be of merghelynckmuseum@ieper.be.
Klachten over Musea Ieper moeten binnen de vier weken na het bezoek schriftelijk of via mail aan Musea Ieper worden gericht. Klachten na die termijn worden niet behandeld.
Musea Ieper onderzoekt de klacht en beantwoordt die schriftelijk binnen 30 dagen na ontvangst. Is het onderzoek dan nog niet afgerond, dan wordt dat aan de klager meegedeeld, samen met de vermoedelijke datum van antwoord. Indien Musea Ieper de klacht gegrond acht, wordt het toegangsbewijs gerestitueerd.
Restitutie kan alleen op basis van het originele kassaticket en alleen als het verzoek daartoe binnen vier weken na het bezoek bij Musea Ieper is ingediend. Restitutie kan niet voor klachten die betrekking hebben op:

- het niet zichtbaar zijn van voorwerpen uit de vaste collectie van Musea Ieper;
- het gedeeltelijk gesloten zijn van het museumcomplex, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van het opbouwen of afbreken van tentoonstellingen;
- overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag diefstal en molest.

Artikel 15
De weigering zich te schikken naar de bepalingen van dit reglement heeft de onmiddellijke verwijdering uit het museum tot gevolg.

Artikel 16
Voorwerpen gevonden door een bezoeker in het museumcomplex kunnen worden afgegeven aan het onthaal van het museum. Het museum zal zijn best doen om het gevonden goed terug te bezorgen. Waardevolle voorwerpen waarvan de eigenaar of rechthebbende niet gevonden kan worden, worden na 6 maanden aan de politie overgedragen.

Artikel 17
Het is mogelijk dat een bezoeker tijdens het museumbezoek door het museum gefotografeerd of gefilmd wordt. Deze opnames kunnen gebruikt worden in de communicatie van de musea. De bezoekers wordt gevraagd bezwaar onmiddellijk te melden aan de betrokken fotograaf of cameraman. In de meeste locaties van Musea Ieper is er ook permanente camerabewaking.

Artikel 18
Bezoek aan het belfort is mogelijk vanuit het IFFM mits betaling van een supplement op het toegangsticket. De beklimming van het belfort vergt een fysieke inspanning en gebeurt op eigen risico.

Artikel 19
Op dit reglement is het Belgisch recht van toepassing.