VREDESSTAD IEPER

FR

**Version 2026.**

# Règlement à l'usage des visiteurs des musées de la Ville d'Ypres (Musées d'Ypres), à savoir Musée In Flanders Fields (IFFM), Yper Museum (YM) et Musée Merghelynck (MM)

**Article 1**
En achetant un billet d'entrée ou en visitant gratuitement le musée, vous acceptez le règlement à l'usage des visiteurs des Musées d'Ypres. Les droits et obligations du musée et du visiteur sont décrits aux articles suivants. Toute personne visitant le musée est censée connaître et respecter le règlement.

**Article 2**
Pour pouvoir visiter les salles du musée, vous devez être en possession d'un billet d'entrée valide. Le fait que certaines salles d'exposition ne soient pas accessibles ne vous confère aucun droit au remboursement, en tout ou en partie, de votre billet d'entrée.

**Article 3**
Des casiers de consigne fonctionnant à l'aide d'une pièce de monnaie sont disponibles à l'IFFM et à l'YM. Les Musées d'Ypres déclinent toute responsabilité en cas de perte, vol ou dommages. Quelques casiers de consigne de grande taille sont disponibles pour les groupes à l'IFFM. Une caution de 10 EUR est demandée pour la clé. Les objets non récupérés après l'heure de la fermeture seront considérés comme des objets trouvés.

**Article 4**
Il est interdit de pénétrer dans les salles d'exposition avec ce qui suit :
- bagage à main dont les dimensions excèdent 34 x 22 cm ;
- moyens de transport, à l'exception des fauteuils roulants, landaus, poussettes et déambulateurs ;
- porte-bébés dorsaux et sacs à dos dont les dimensions excèdent 34 x 22 cm ;
- bâtons de marche dont l'extrémité n'est pas protégée et parapluies, capes et manteaux que les visiteurs ne sont pas en mesure de porter sur le bras ou sur les épaules ;
- objets qui, en raison du but dans lequel ils sont utilisés ou de leurs caractéristiques, représentent un risque pour la sécurité des personnes, des œuvres d'art ou des bâtiments ;
- animaux (domestiques), à l'exception des chiens guides ;
- aliments et boissons ;

- sièges pliants personnels, hormis s'ils sont utilisés par des personnes à mobilité réduite disposant d'une autorisation à cet effet.

Les sacs à dos de petites dimensions sont autorisés, à condition qu'ils ne soient pas plus grands qu'un bagage à main (34 x 22 cm). Ils doivent toutefois être tenus en main et non portés sur le dos.
Cette liste n'est pas exhaustive. Le personnel est autorisé à juger si un objet peut être emporté durant la visite du musée.

**Article 5**

Pour des raisons de sécurité, le personnel peut demander aux visiteurs d'ouvrir les sacs et paquets et en inspecter le contenu. Les visiteurs sont tenus de toujours se conformer aux instructions du personnel du musée.

**Article 6**

Le visiteur ne sera pas autorisé à accéder au complexe du musée s'il apparaît que :

- le visiteur est manifestement sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants ou de substances assimilées ;
- le visiteur trouble manifestement l'ordre ou a manifestement l'intention de troubler l'ordre ;
- le visiteur refuse manifestement de se comporter selon les directives, instructions, règlement d'ordre intérieur ou usages des Musées d'Ypres ;
- le visiteur souhaite pénétrer dans le musée pieds nus et/ou torse nu ;
- le visiteur est en possession de marchandises, matières ou objets dangereux ou interdits par la loi, tels que : feu d'artifice, verres et canettes, banderoles portant des textes discriminatoires ou provocateurs (selon l'avis du musée), chaînes, armes à feu, armes contondantes, armes tranchantes, armes perforantes ou tout autre objet pouvant être employé comme arme afin de troubler l'ordre.

**Article 7**

Les enfants moins de 12 ans doivent être accompagnés d'adultes. Les parents, accompagnateurs ou enseignants accompagnant des enfants/groupes sont responsables du comportement des personnes qu'ils accompagnent. Les visites de groupe sont encadrées par le responsable du groupe, qui veille au respect du règlement à l'usage des visiteurs. Le responsable doit se présenter à l'accueil, où il reçoit un badge autocollant qu'il devra porter de manière visible pendant toute la durée de la visite. Les responsables d'un groupe resteront à l'intérieur du musée pendant la visite du groupe.

**Article 8**

Les visites guidées du musée sont effectuées exclusivement par des guides désignés par les Musées d'Ypres. À l'IFFM, l'usage du « système de guide silencieux » est obligatoire. Ce système ne doit pas être utilisé au YM et MM, mais tous les membres du groupe sont tenus de ne pas s'éloigner du guide. Les instructions des guides doivent être strictement respectées.

**Article 9**

Dans le musée, il est interdit, notamment :

- de se tenir à une distance peu sûre (moins de 60 cm) de l'œuvre d'art, de toucher les objets exposés, de pointer un objet vers les œuvres d'art, de s'appuyer contre les murs, de courir, de pousser autrui, de glisser, de grimper sur les bancs et de se coucher sur les bancs ;
- de gêner délibérément et pendant une longue durée d'autres visiteurs et d'encombrer les passages et les sorties, en particulier en s'asseyant sur les escaliers ;
- de fumer ;

- d'emporter des aliments/boissons dans un verre ou une canette ou d'autres emballages, hormis si leur nécessité peut être démontrée à l'aide d'un certificat rédigé par un médecin diplômé ;
- de manger ou de pique-niquer dans les espaces d'attente à l'entrée et à la sortie du musée ;
- d'utiliser un téléphone portable, un lecteur audio ou toute autre source de nuisances sonores ;
- de parler fort et/ou de crier de manière à déranger les autres visiteurs ;
- de faire du commerce, de faire de la publicité, de faire de la propagande ou de procéder à du recrutement ;
- de réaliser des photos, des vidéos ou des films en utilisant des lampes, flashs ou pieds sans l'autorisation écrite préalable des Musées d'Ypres. Il est également interdit, sous réserve de l'autorisation écrite préalable des Musées d'Ypres, de publier ou de copier des photos, vidéos ou films, de quelque manière et sur quelque support que ce soient, y compris des médias électroniques. Les Musées d'Ypres déclinent toute responsabilité en ce qui concerne la parution de photos sans autorisation.

En cas de non-respect des directives ci-dessus, le personnel est autorisé à intervenir.

**Article 10**

Sous réserve de mention contraire (concernant une pièce particulière de la collection, par exemple), le visiteur est autorisé à prendre des photos ou à réaliser des films dans les salles de l'exposition permanente, pendant les heures d'ouverture au public, sans gêner ni troubler les autres visiteurs. Ces photos ou films doivent être destinés à un usage privé et ne peuvent être réalisés à l'aide d'un flash ni d'un pied.

**Article 11**

En cas d'événement illégal ou anormal, les mesures nécessaires peuvent être prises, en particulier la fermeture des accès et le contrôle des sorties. Dans un tel cas, il est attendu des visiteurs qu'ils restent sur le site du musée jusqu'à ce que les autorités soient sur place.

**Article 12**

En cas de trop grande affluence, de troubles ou de circonstances naturelles susceptibles de mettre en péril la sécurité des personnes, des œuvres d'art ou des biens, il peut être décidé de fermer le musée, en tout ou en partie, ou de modifier les heures d'ouverture.

**Article 13**

Le visiteur ne dispose d'aucun recours notamment dans les circonstances suivantes, lesquelles ne peuvent donner lieu à aucune obligation d'indemnisation du visiteur par le musée :

- la fermeture partielle du musée, en ce compris, mais sans s'y limiter, la fermeture partielle à la suite du montage ou du démontage d'une exposition ;
- les nuisances ou les désagréments provoqués par d'autres visiteurs, en ce compris, mais sans s'y limiter, les nuisances sonores, les comportements inadaptés et le vol ;
- les nuisances ou les désagréments provoqués par des travaux de maintenance, en ce compris, mais sans s'y limiter, la transformation ou l'aménagement (réaménagement) d'espaces ;
- les nuisances ou les désagréments provoqués par le mauvais fonctionnement des équipements du musée.

**Article 14**

Le visiteur peut introduire des plaintes, suggestions d'amélioration et demandes de remboursement de billets d'entrée par écrit. Un formulaire de suggestion et de plainte est disponible à cet effet à

l'accueil.  Vous pouvez également envoyer un e-mail à flandersfields@ieper.be, ypermuseum@ieper.be ou merghelynckmuseum@ieper.be.
Les plaintes concernant les Musées d'Ypres doivent être adressées aux Musées d'Ypres, par écrit ou par courrier électronique, dans un délai de quatre semaines après la visite. Les plaintes introduites après ce délai ne seront pas traitées.
Les Musées d'Ypres examineront la plainte et y répondront par écrit dans un délai de 30 jours à compter de la réception de ladite plainte. Si l'examen de la plainte n'est pas terminé à l'expiration de ce délai, le plaignant en sera informé et la date présumée de réponse lui sera communiquée. Si les Musées d'Ypres estiment la plainte fondée, le billet d'entrée sera remboursé.
Le remboursement peut exclusivement avoir lieu sur présentation du ticket de caisse original et si la demande de remboursement a été introduite auprès des Musées d'Ypres dans un délai de quatre semaines après la visite. Le remboursement ne peut être accordé en cas de plainte concernant ce qui suit :

- l'impossibilité de voir certaines pièces de la collection permanente des Musées d'Ypres ;
- la fermeture partielle du complexe du musée, en ce compris, mais sans s'y limiter, la fermeture partielle à la suite du montage ou du démontage d'une exposition ;
- les nuisances ou les désagréments provoqués par d'autres visiteurs, en ce compris, mais sans s'y limiter, les nuisances sonores, les comportements inadaptés, les vols et les agressions.

**Article 15**
Le refus de se conformer aux dispositions du présent règlement entraîne l'exclusion immédiate du musée.

**Article 16**
Les objets trouvés par un visiteur dans le complexe du musée peuvent être déposés à l'accueil du musée. Le musée mettra tout en œuvre afin de restituer l'objet trouvé. Les objets de valeur dont le propriétaire ou le titulaire ne peut être retrouvé seront remis à la police après 6 mois.

**Article 17**
Il est possible qu'un visiteur soit photographié ou filmé par le musée pendant sa visite du musée. Ces images peuvent être utilisées dans le cadre de la communication des musées. Les visiteurs qui souhaitent s'y opposer sont priés d'en informer immédiatement le photographe ou le caméraman concerné. La plupart des sites des Musées d'Ypres sont équipés d'un système de vidéosurveillance permanente.

**Article 18**
Le beffroi peut exclusivement être visité depuis l'IFFM, moyennant le paiement d'un supplément au billet d'entrée. L'ascension du beffroi exige un effort physique et est effectuée aux risques et périls du visiteur.

**Article 19**
Le présent règlement est régi par le droit belge.