



**Heineken<sup>®</sup>**  
**EXPERIENCE**  
A M S T E R D A M

ALGEMENE VOORWAARDEN  
HEINEKEN EXPERIENCE

## **Algemene Bezoekvoorwaarden Heineken Experience**

### **Inleiding**

De Heineken Experience zal zich in redelijkheid inspannen om het bezoek aan de attractie Heineken Experience (als hieronder gedefinieerd in artikel 1.3) goed te laten verlopen. De Heineken Experience zal zich inspannen om eventuele overlast of ongemakken voor de bezoeker zoveel mogelijk te beperken en om de veiligheid van de bezoeker te waarborgen. In dat verband wordt van de bezoeker verwacht dat hij zich aan de volgende regels houdt.

### **Algemene bepalingen: definities en alcoholbeleid**

#### Artikel 1.1

Onder de handelsnaam 'Heineken Experience' wordt verstaan de organisatie die het voormalige Heineken brouwerij complex beheert en exploiteert. De onderneming Heineken Experience is onderdeel van Heineken International B.V. en ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 33103545.

#### Artikel 1.2

Onder 'personeel' wordt verstaan al het personeel van de Heineken Experience zoals het management, publieksmedewerkers, catering personeel van derden en overige museumfunctionarissen.

#### Artikel 1.3

Onder attractie 'Heineken Experience' (hierna uitsluitend te noemen "HEX") wordt verstaan het geheel van ruimten (bebouwd en onbebouwd) van de voormalige Heineken brouwerij, dat onder rechts- of beheersbevoegdheid van de directie van de Heineken Experience valt zoals tentoonstellingszalen, ontvangstruimtes, vergaderruimten, cafés, het staldepartement, winkel, overige buitenruimte en depots, met adres Stadhouderskade 78 te Amsterdam.

#### Artikel 1.4 Toegangsbeleid

Onder 'bezoeker' wordt verstaan een ieder die een bezoek brengt aan de HEX. De HEX biedt uitsluitend aan bezoekers van 18 jaar en ouder. Iedere bezoeker moet zich bij het kopen van een toegangsbewijs alsmede tijdens het bezoek kunnen legitimeren. Kan een bezoeker dit niet en heeft de betreffende medewerker van de HEX gegronde reden aan te nemen dat een bezoeker niet de leeftijd van 18 jaar heeft, dan wordt aan de betreffende bezoeker geen toegang verleend.

#### Artikel 1.5

Deze Algemene Bezoekvoorwaarden zijn van toepassing op ieder bezoek aan de HEX. Afwijkende bepalingen kunnen gelden tijdens andere bijzondere activiteiten buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, zoals in het geval van zaalverhuur, horecatering en dergelijke; in dat geval kunnen tevens "Algemene Voorwaarden Meetings & Events Heineken Experience" gelden.

#### Artikel 1.6 Alcoholbeleid

Bezoekers ontvangen twee maal één glas bier. Meer consumpties worden niet verstrekt en kunnen ook niet tegen betaling worden verkregen.

### **Kaartverkoop en tijdstip toegang**

#### Artikel 2.1

De Heineken Experience is te allen tijde gerechtigd om haar prijzen voor de HEX te wijzigen.

## Artikel 2.2

Op ieder toegangsticket staat vermeld op welk tijdstip deze geldig is. De HEX hanteert het volgende beleid ten aanzien van het moment van het bezoek:

- Reguliere tickets: de bezoeker dient zich te melden bij de HEX op de vermelde datum en tijd, of uiterlijk 15 minuten later. Bij latere aankomst op dezelfde dag moeten bezoekers mogelijk lang wachten voordat toegang tot de HEX mogelijk is en kan de HEX geen toegang garanderen.
- VIP-tickets: de bezoeker dient uiterlijk op het vermelde tijdstip aanwezig te zijn, bij voorkeur 10 minuten eerder.
- Rock the City-tickets en overige combinatietickets met andere attracties: de bezoeker dient zich te melden bij de HEX op de vermelde datum. Indien het ticket ook een tijdstip vermeldt, dient de bezoeker zich te melden op het vermelde tijdstip, of uiterlijk 15 minuten later. Bij latere aankomst op dezelfde dag moeten bezoekers mogelijk lang wachten voordat toegang tot de HEX mogelijk is en kan de HEX geen toegang garanderen. Bij de andere attracties dient de bezoeker zich te melden op de vermelde datum en (indien van toepassing) op het vermelde tijdstip.

Indien een (potentiële) bezoeker geen gebruik maakt van het vooraf gekochte toegangsbewijs op de op het ticket vermelde tijdstip, dan is dit voor eigen rekening en risico van de bezoeker. Wanneer de bezoeker voorziet dat hij niet op het vermelde tijdstip aanwezig kan zijn bij de HEX, kan hij contact opnemen met de HEX via [tickets.experience@heineken.com](mailto:tickets.experience@heineken.com). De HEX kijkt dan samen met de bezoeker of toegang op een ander moment op korte termijn mogelijk is. Let op: de HEX garandeert niet dat entree op een ander moment mogelijk is. Restitutie van de toegangsprijs is niet mogelijk.

## Artikel 2.3

Alle bezoekers krijgen een armband, die gedurende het hele bezoek aan de HEX aan de medewerkers getoond moet kunnen worden.

## Artikel 2.3

De potentiële bezoeker is niet gerechtigd tot verkrijging van restitutie van de toegangsprijs of enige andere vergoeding in geval van verlies of diefstal van het toegangsbewijs voordat hij/zij het complex betreedt.

## Artikel 2.4

De potentiële bezoeker kan de toegang tot het complex worden ontzegd wanneer blijkt dat het toegangsbewijs niet is verkregen van de Heineken Experience of een daartoe door de Heineken Experience bevoegd verklaarde intermediair of verkoper.

## Artikel 2.5

De Heineken Experience restitueert de door de bezoeker daadwerkelijk betaalde toegangsprijs uitsluitend indien de bezoeker het complex voortijdig moet verlaten wegens een onaangekondigde oefening in het kader van de bedrijfshulpverlening (artikel 15 Arbeidsomstandighedenwet 1998) en in het geval van een werkelijke calamiteit waardoor het complex geheel of gedeeltelijk wordt ontruimd. Restitutie vindt uitsluitend plaats indien de bezoeker niet in staat is het complex alsnog, dezelfde of de eerstvolgende dag te bezoeken, in dat uitzonderlijke geval met gebruikmaking van hetzelfde toegangsbewijs.

## **Verblijf in de HEX**

### Artikel 3.1

Gedurende het verblijf in het complex dient de bezoeker zich in overeenstemming met de wettelijke normen, in het bijzonder met betrekking tot de openbare orde, de goede zeden en regels van fatsoen te gedragen. De bezoeker is tevens verplicht de door het personeel van de Heineken Experience gegeven aanwijzingen en instructies strikt op te volgen. Indien naar het redelijk oordeel van een daartoe bevoegde functionaris van de Heineken Experience, die als zodanig herkenbaar dient te zijn, de bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen en/of instructies handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het complex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht heeft op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten.

### Artikel 3.2

Leraren en begeleiders van groepen zijn verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen begeleide groepsleden.

### Artikel 3.3

Bezoekers dienen tijdens hun verblijf in het complex kennis te nemen van en zich te gedragen in overeenstemming met de Huisregels van de Heineken Experience, zoals, maar niet uitsluitend, hieronder vermeld:

Bezoekers mogen niet of geen:

- Goederen aanbieden van welke aard dan ook, gratis of tegen betaling, aan derden binnen het complex
- Opzettelijk het vrije verkeer belemmeren van andere bezoekers of hun zicht op de tentoongestelde items voor langere tijd blokkeren
- Rondleidingen door het complex geven, tenzij onder leiding van bevoegd personeel of met uitdrukkelijke toestemming van de directie van Heineken Experience
- Overlast veroorzaken voor andere bezoekers, waaronder -maar niet beperkt tot- het gebruik van mobiele telefoons, mp3-spelers of andere bronnen van geluidsoverlast
- Huisdieren of andere dieren, inclusief blindengeleidehonden, meenemen in het complex zonder de uitdrukkelijke toestemming van Heineken Experience personeel
- Roken of drugs gebruiken in het complex
- In het complex meegebrachte etenswaren of versnaperingen nuttigen, of in het complex verkregen etenswaren of versnaperingen nuttigen anders dan in de daarvoor bestemde ruimten
- Voorwerpen mee het complex in brengen die door Heineken Experience personeel als gevaarlijk worden beschouwd, zoals wandelstokken, paraplu's, rugzakken of grote tassen; dergelijke items kunnen worden achtergelaten bij de garderobe
- Overlast veroorzaken voor andere gasten of Heineken Experience personeel als gevolg van het gebruik van alcohol of drugs
- Gedrag vertonen dat door Heineken Experience-personeel of andere gasten als discriminerend, intimiderend of gewelddadig wordt ervaren
- Items die toebehoren aan de Heineken Experience of andere gasten beschadigen, vernietigen of stelen

### Artikel 3.4

De HEX is beperkt toegankelijk voor minder validen, maar doet haar best om minder validen toegang te verschaffen. Minder validen wordt verzocht hun bezoek vooraf aan te kondigen, zodat de Heineken Experience kan beoordelen of een aangepaste rondleiding mogelijk is en zo ja, hiervoor

specifieke aanwijzingen of een specifiek tijdstip te geven. De Heineken Experience behoudt zich het recht voor om het gebruik van rolstoelen te beperken met het oog op veiligheid en verwachte bezoekersaantallen.

#### Artikel 3.5

Het veiligheidsbeleid van de Heineken Experience kan er toe leiden dat het personeel (bepaalde) bezoekers (tijdelijk) verbiedt om een bepaalde ruimte te betreden.

#### Artikel 3.6

In bijzondere gevallen waarin de algemene veiligheid van personen of de collectie dat in redelijkheid vereist, kan het personeel de bezoeker verzoeken tot inzage in de door de bezoeker meegevoerde (hand)bagage. Indien de bezoeker geen toestemming geeft, is het personeel gerechtigd de betreffende bezoeker en zijn (hand)bagage onmiddellijk uit het complex te (doen) verwijderen.

#### Artikel 3.7

Het is de bezoeker, anders dan voor privédoeleinden, en alleen dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van de Heineken Experience, verboden om foto-, video- of filmopnamen te maken. Voorts is het verboden, anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van de Heineken Experience, foto-, video- of filmopnamen, gemaakt anders dan voor privédoeleinden, openbaar te maken dan wel te vermenigvuldigen, op welke wijze en met welk medium dan ook, en met inbegrip van elektronische en sociale media.

#### Artikel 3.8

Het kan voorkomen dat tijdens de openstelling van de HEX in opdracht en met toestemming van de directie van de Heineken Experience, foto-, video of filmopnamen gemaakt worden voor interne en externe communicatie doeleinden van Heineken en/of de Heineken Groep. Bezoekers die geen prijs stellen om hierin voor te komen, dienen dit duidelijk kenbaar te maken aan de dienst doende supervisor op de dag van het bezoek. Foto-, video of filmopname activiteiten worden kenbaar gemaakt door een aankondiging bij de ingang van de HEX.

#### Artikel 3.9

De Heineken Experience kan aan de bezoeker, die tijdens een of meerdere vorige bezoeken aan een Nederlands museum en/of attractie een voorwerp opzettelijk heeft beschadigd, of op andere wijze de vrees voor beschadiging wettigt, de toegang tot het complex voorgoed of voor een bepaalde periode ontzeggen.

Het personeel van de Heineken Experience kan in ieder geval deze bezoeker bij al zijn bezoeken onderwerpen aan de maatregelen zoals genoemd in artikel 3.6 van deze Algemene Bezoekvoorwaarden. Het besluit tot ontzegging van de toegang moet deze bezoeker onverwijld en gemotiveerd worden bekendgemaakt, indien mogelijk schriftelijk.

#### Artikel 3.10

Indien naar het oordeel van de supervisor van de HEX de bezoeker in strijd met de geboden of voorwaarden zoals genoemd in de artikelen 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6 en 3.7 handelt, kan de bezoeker de verdere toegang tot het complex worden ontzegd, zonder dat de bezoeker enig recht op vergoeding van de kosten van het toegangsbewijs of eventuele andere gemaakte kosten heeft.

### **Garanties & Klachten**

#### Artikel 4.1

De Heineken Experience zal al het mogelijke doen om het bezoek aan de HEX in overeenstemming met het gepubliceerde aanbod te laten verlopen; hieronder valt ook de verplichting het publiek zo

goed mogelijk te informeren over gehele, gedeeltelijke of vervroegde sluiting van het complex. Voorts informeert de Heineken Experience het potentiële publiek over hinder veroorzakende onderhoudswerkzaamheden, zoals verbouwingen of het (her)inrichten van ruimtes. De bezoeker kan hieraan nimmer een recht op schadevergoeding ontleen.

#### Artikel 4.2

De Heineken Experience zal zich inspannen om het bezoek zo aangenaam mogelijk te maken. De Heineken Experience kan hieromtrent echter geen garanties geven. In het bijzonder kan zij niet garanderen dat:

- a. de voorwerpen uit de vaste collectie van de Heineken Experience te allen tijde zichtbaar zijn;
- b. het voormalige brouwerijcomplex te allen tijde in zijn geheel voor bezoek toegankelijk is;
- c. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door andere bezoekers zoals bijvoorbeeld geluidsoverlast, ongepast gedrag, diefstal en molest;
- d. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden, zoals een verbouwing of het (her)inrichten van ruimtes;
- e. het bezoek niet verstoord zal worden door overlast of ongemak veroorzaakt door het niet naar behoren functioneren van faciliteiten in het complex.

#### Artikel 4.3

Klachten over de Heineken Experience en verzoeken tot terugvordering van de kosten van het toegangsbewijs dienen binnen vier (4) weken nadat het bezoek heeft plaatsgevonden, schriftelijk - onder meezending van een kopie van het toegangsbewijs - de Heineken Experience te bereiken en kunnen tevens elektronisch gestuurd worden aan [service.experience@heineken.com](mailto:service.experience@heineken.com). Klachten die niet volledig en/of na deze termijn worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.

#### Artikel 4.4

De Heineken Experience onderzoekt de klachten en beantwoordt deze schriftelijk binnen 30 dagen na ontvangst. Is het onderzoek dan nog niet afgerond, dan wordt dit aan de klager meegedeeld, evenals het vermoedelijk moment waarop dat wel het geval zal zijn.

#### Artikel 4.5

De bezoeker kan vragen en suggesties ter verbetering van de diensten tevens mailen naar [service.experience@heineken.com](mailto:service.experience@heineken.com).

#### Artikel 4.6

Het is uitsluitend aan het management van de Heineken Experience om te beoordelen of klachten, welke zijn ingediend kunnen leiden tot een teruggave van de prijs van het toegangsbewijs.

### **Aansprakelijkheid in het complex**

#### Artikel 5.1

De Heineken Experience aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor zover dit uit dit artikel blijkt. De totale aansprakelijkheid van de Heineken Experience is beperkt tot vergoeding van directe schade als gevolg van opzet of grove nalatigheid door de Heineken Experience, tot maximaal het bedrag van het toegangsbewijs, of, indien dit bedrag hoger is, het bedrag dat de Heineken Experience ter zake uitgekeerd krijgt van haar verzekering.

#### Artikel 5.2

Onverminderd art. 5.1. zal de aansprakelijkheid van de Heineken Experience voor schade door dood of lichamelijk letsel in geen geval meer bedragen dan € 1.000.000,-- (1 miljoen Euro) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

### Artikel 5.3

Aansprakelijkheid van de Heineken Experience voor indirecte schade, daaronder begrepen gederfde winst of loon en gevolgschade, is uitgesloten.

## **Overmacht**

### Artikel 6.1

Als overmacht voor de Heineken Experience, die maakt dat een eventuele daardoor veroorzaakte tekortkoming de Heineken Experience niet kan worden toegerekend, geldt iedere onvoorzienbare omstandigheid die het uitvoeren van een overeenkomst door de Heineken Experience zodanig bemoeilijkt dat, tijdelijk of blijvend, het uitvoeren van de overeenkomst onmogelijk dan wel onredelijk bezwaarlijk wordt.

### Artikel 6.2

Onder zodanige omstandigheden wordt verstaan onvoorzienbare omstandigheden bij personen en/of instellingen waarvan de Heineken Experience gebruik maakt bij het uitvoeren van de bezoekovereenkomst; in ieder geval zal als overmacht gelden onder een overeenkomst waarop deze Algemene Bezoekvoorwaarden van toepassing zijn zonder daartoe beperkt te zijn: brand, staking, epidemieën, beperkingen van overheidswege, oorlog, aardverschuivingen, wateroverlast, storm en cyclonen en terroristische dreiging en/of actie.

## **Gevonden voorwerpen**

### Artikel 7.1

Door de bezoeker in de HEX gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij de ticketbalie.

### Artikel 7.2

Gedurende de eerste week van het vinden van het voorwerp zal de Heineken Experience het voorwerp ter plaatse bewaren. Na de eerste week worden gevonden voorwerpen overgebracht naar het Bureau Gevonden Voorwerpen, Korte Leidsedwardsstraat 52, 1017 RC te Amsterdam, tel. 020-2510222. Afhankelijk van de dagwaarde van het gevonden voorwerp wordt deze tussen de drie en twaalf maanden bewaard.

### Artikel 7.3

Indien de eigenaar of rechthebbende van een gevonden voorwerp zich meldt, heeft deze de keuze de goederen zelf op te halen of deze (voor zover redelijkerwijs mogelijk) onder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar of rechthebbende zich deugdelijk te legitimeren.

## **Overige voorwaarden**

### Artikel 8.1

In geval van strijd tussen enige bepaling uit de Algemene Bezoekvoorwaarden en enige andere contractuele bepaling, zullen deze Algemene Bezoekvoorwaarden prevaleren. Indien enige bepaling van de Bezoekvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Bezoekvoorwaarden volledig van kracht blijven en zal de Heineken Experience nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen formuleren, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

## **Toepasselijk recht**

### Artikel 9.1

Op de Algemene Bezoekvoorwaarden en op de overeenkomst tussen de bezoeker en de Heineken Experience is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 9.2 Alle geschillen die uit de overeenkomst tussen de bezoeker en de Heineken Experience voortvloeien worden uitsluitend ter beoordeling voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Het management van de Heineken Experience

April 2022