

ALGEMENE BEZOEKERSVOORWAARDEN THIS IS HOLLAND

1. Algemene bepalingen: Definities

- 1.1 THIS IS HOLLAND: This Is Holland B.V., gevestigd te Amsterdam aan het (1031 KS) Overhoeksplein 51, te Amsterdam, Nederland, die krachtens haar doelstelling inwoners van Nederland en toeristen inspireert om dit bijzondere land voor altijd in het hart te sluiten.
- 1.2 Algemene Bezoekersvoorwaarden: deze algemene voorwaarden.
- 1.3 Bezoeker: iedere natuurlijke persoon die THIS IS HOLLAND met of zonder geldig toegangsbewijs betreedt met als doel educatie, ontspanning of entertainment. Tevens ieder natuurlijk persoon die op uitnodiging een bezoek brengt aan of een evenement bijwoont in het gebouw van THIS IS HOLLAND.
- 1.3 Entreeticket: een ticket dat de bezoeker tijdens reguliere openingstijden de toegang verschaft tot THIS IS HOLLAND.
- 1.4 Toegangsbewijs: een entreeticket (al dan niet in combinatie met een kortingskaart) of een daarmee vergelijkbaar bewijs (zoals een schriftelijke uitnodiging of voucher) dat de toegang verschaft tot THIS IS HOLLAND.
- 1.5 Goederen: alle goederen, daaronder begrepen gelden, geldwaarden en geldwaardige papieren.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 De Algemene Bezoekersvoorwaarden gelden voor alle Bezoekers van THIS IS HOLLAND en worden voor de aankoop van een Entreeticket elektronisch dan wel fysiek aan de Bezoeker ter hand gesteld.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op bijzondere activiteiten die plaatsvinden buiten de reguliere openingstijden en/of gericht op andere dan de reguliere bezoeker, in het geval van exclusieve ontvangsten.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen tussen THIS IS HOLLAND en de Bezoeker.

3. Toegang THIS IS HOLLAND

- 3.1 De Bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldig Toegangsbewijs gerechtigd THIS IS HOLLAND gedurende reguliere openingstijden te betreden, tenzij er uitsluitend gebruik wordt gemaakt van de Food & Beverage en/of toilet. De reguliere openingstijden van THIS IS HOLLAND zijn te vinden op: www.thisisholland.com
- 3.2 De Bezoeker wordt de (verdere) toegang tot THIS IS HOLLAND ontzegd indien blijkt dat:
 - (a) het toegangsbewijs niet is verstrekt door THIS IS HOLLAND of een daartoe door THIS IS HOLLAND bevoegd verklaarde instantie;
 - (b) de Bezoeker klaarblijkelijk onder invloed van alcoholhoudende drank, verdovende middelen of daarmee gelijkgestelde stoffen verkeert;
 - (c) de Bezoeker klaarblijkelijk plaatselijk handelt of in het bezit is van verdovende middelen;
 - (d) de Bezoeker de orde verstoort of de intentie heeft om de orde te verstoren.
- 3.3 De Bezoeker is te allen tijde verplicht zijn Toegangsbewijs op het eerste verzoek te tonen aan de medewerkers van THIS IS HOLLAND, bij gebreke waarvan

- THIS IS HOLLAND de Bezoeker de toegang kan ontzeggen, dan wel de Bezoeker uit THIS IS HOLLAND kan (laten) verwijderen.
- 3.4 Een vooraf door de Bezoeker gekocht Entreeticket wordt ongeldig door het enkele verloop van de op het Entreeticket vermelde datum en tijd, tenzij THIS IS HOLLAND schriftelijk akkoord heeft gegeven dat het betreffende Entreeticket alsnog toegang biedt.
 - 3.5 Een Toegangsbewijs/Entreeticket is strikt persoonlijk en niet inwisselbaar voor geld, voor een andersoortig toegangsbewijs of voor een toegangsbewijs voor een andere periode.
 - 3.6 Bij THIS IS HOLLAND kan bij verdenking sprake zijn van controle van de Bezoeker en zijn bagage. In dit verband kan de Bezoeker worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door of namens de medewerkers van THIS IS HOLLAND. De Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie weigert, kan de toegang tot THIS IS HOLLAND worden ontzegd en heeft geen recht op restitutie van zijn/haar Toegangsbewijs en andere kosten.
 - 3.7 THIS IS HOLLAND is gerechtigd de reguliere openingstijden aan te passen aan incidentele oefeningen in het kader van bedrijfshulpverlening (artikel 23 Arbowet) of, in het geval van een werkelijke calamiteit, aan een noodzakelijk geachte, gehele of gedeeltelijke ontruiming van het pand van THIS IS HOLLAND. In een dergelijke situatie zal THIS IS HOLLAND in overeenstemming met de Bezoeker een passende nieuwe datum vinden voor een nieuw bezoek en dit schriftelijk bevestigen.
 - 3.8 Het is de Bezoeker verboden gevaarlijke voorwerpen of stoffen mee te nemen. Wanneer deze voorwerpen tijdens het bezoek worden aangetroffen kunnen zij op eigen risico van de bezoeker, worden achtergelaten op een door THIS IS HOLLAND aan te wijzen plaats. Voorwerpen die worden aangetroffen en onder een wettelijk verbod vallen, zullen aan de politie worden overgedragen. De Bezoeker die deze voorwerpen voorhanden heeft, kan worden aangehouden en aan de politie worden overgedragen. Tevens wordt de toegang voor deze Bezoeker tot THIS IS HOLLAND ontzegd, dan wel kan THIS IS HOLLAND deze Bezoeker (laten) verwijderen.
 - 3.9 Het is Bezoeker verboden om zijn/haar Entreeticket aan derde(n) te koop aan te bieden dan wel voor een hogere dan de op het Entreeticket vermelde prijs aan (een) derde(n) (door) te verkopen en/of anderszins te commercialiseren.

4. Verblijf in THIS IS HOLLAND

- 4.1 Het verblijf van de Bezoeker bij THIS IS HOLLAND is voor eigen rekening en risico.
- 4.2 De Bezoeker zal zich tijdens het bezoek bij THIS IS HOLLAND gedragen in overeenstemming met de veiligheidsvoorschriften, de openbare orde, de goede zeden en met betrekking tot geldende regels van fatsoen. Indien naar het redelijk oordeel van een leidinggevende van THIS IS HOLLAND de Bezoeker op enigerlei wijze in strijd met deze normen, aanwijzingen of instructies handelt, kan de Bezoeker de verdere toegang tot THIS IS HOLLAND worden ontzegd, dan wel worden verwijderd, zonder dat de Bezoeker enig recht op vergoeding van zijn/haar Toegangsbewijs geldend kan maken.
- 4.3 Voor kinderwagens, vouwfietsen, trolleys en andere grote objecten is helaas geen opbergruimte. Het meenemen van grote objecten groter dan A3 formaat is niet mogelijk bij de Flight Experience. Voor kleinere tassen en rugzakken zijn er lockers beschikbaar.
- 4.4 Het is verboden om met skates, step, loopfiets, segway en/of andere voertuigen, met uitzondering van een (elektrische) rolstoel, THIS IS HOLLAND te betreden.
- 4.5 Bezoeker is aansprakelijk voor iedere beschadiging die wordt aangericht door een (soortgelijk) object, dat hij/zij in strijd met het bepaalde in bepaling 4.3 en 4.4 heeft meegenomen in THIS IS HOLLAND.


- 4.6 Hulphonden/geleidehonden zijn enkel toegestaan, indien deze officieel erkend getraind zijn en duidelijk herkenbaar zijn als hulphond/geleidehond. Zij beschikken over een halter met opdruk.
- 4.7 In geval van calamiteiten, een terroristische aanslag of geweld van een andere orde, is THIS IS HOLLAND gerechtigd de deuren te sluiten en aanwezige bezoekers vervolgens een voor een naar buiten te leiden. De Bezoeker kan alsdan worden verzocht zijn medewerking te verlenen aan visitatie van tassen en dergelijke door of namens de leiding van THIS IS HOLLAND. De Bezoeker die zijn medewerking aan visitatie en/of fouilleren weigert zal worden verzocht om zich te identificeren alvorens hij THIS IS HOLLAND verlaat.
- 4.8 Het is verboden binnen THIS IS HOLLAND manifestaties, bijeenkomsten en/of partijen te (doen) organiseren. De verdere toegang kan de Bezoeker worden ontzegd, dan wel kan de Bezoeker worden verwijderd, en er is alsdan geen sprake van restitutie van het toegangsbewijs en andere kosten.

5. Gedragscode

- 5.1 De Bezoeker zal binnen THIS IS HOLLAND:
- a) geen Goederen van welke aard dan ook aan derden te koop aanbieden, dan wel kosteloos te verschaffen;
 - b) geen andere bezoekers hinderen, belemmeren en/of geluidsoverlast veroorzaken;
 - c) geen (huis-)dieren meenemen, uitgezonderd officieel erkende hulphonden/geleidehonden;
 - d) niet roken, inclusief het niet roken van e-sigaretten;
 - (e) etenswaren en/of (alcoholische) consumpties tijdens de Flight Experience mee te nemen
 - e) geen etenswaren nuttigen, uitgezonderd bij de Food en Drinks;
 - f) geen schade aanrichten aan het interieur en apparatuur;
 - g) fysiek of verbaal geweld, dan wel ongewenst gedrag jegens andere bezoekers en ons personeel wordt niet getolereerd. Bezoekers die zich schuldig maken aan betreffend gedrag, zullen verwijderd worden uit THIS IS HOLLAND. De politie kan hierbij worden ingeschakeld. Bezoeker heeft geen aanspraak op restitutie van het toegangsbewijs of andere kosten;
 - h) baldadigheid en/of vernieling, dan wel ongewenst gedrag jegens andere bezoekers en ons personeel wordt niet getolereerd. Bezoekers die zich schuldig maken aan betreffend gedrag, zullen verwijderd worden uit THIS IS HOLLAND. De politie kan hierbij worden ingeschakeld. Bezoeker heeft geen aanspraak op restitutie van het toegangsbewijs of andere kosten.
- 5.2 Het bezit dan wel het bij zich dragen van wapens of andere, naar het oordeel van de leiding voor (af)dreiging geschikte voorwerpen, zoals messen, kettingen en dergelijke is bij THIS IS HOLLAND verboden. De leiding behoudt zich het recht deze voorwerpen in beslag te nemen dan wel de bezitter ervan uit het pand te verwijderen, eventueel in samenwerking met de politie.
- 5.3 In geval van diefstal van goederen van THIS IS HOLLAND zal de betreffende Bezoeker worden overgedragen aan de politie.
- 5.4 Ouders dan wel docenten of begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor en aanspreekbaar op het gedrag van door hen meegebrachte of door hen begeleide minderjarigen, individuen of groepen.
- 5.4 Kinderen onder de 12 jaar dienen uitsluitend onder begeleiding THIS IS HOLLAND te betreden en groter te zijn dan 102 cm.
- 5.4.1 Voor scholen in het primair of voorgezet onderwijs geldt dat per groep van 20 leerlingen minimeel één begeleider aanwezig moet zijn. THIS IS HOLLAND behoudt zich het recht voor om de toegang te weigeren aan groepen die niet voldoen aan deze normen.
- 5.4.2 Tijdens feestjes/partijtjes dient er minimaal één begeleider per 10 kinderen aanwezig te zijn.

6. Flight Experience

- 6.1 THIS IS HOLLAND heeft veiligheid hoog in het vaandel staan. Iedere Bezoeker is daarom verplicht zich te houden aan alle (veiligheids)regels en (door de medewerkers van THIS IS



HOLLAND gegeven) instructies die gelden met betrekking tot de Flight Experience. Indien een Bezoeker zich niet houdt aan (enige) van deze (veiligheids)regels en/of instructies, kan de toegang tot de Flight Experience worden ontzegd, dan wel worden verwijderd uit de Flight Experience.

- 6.2 Voor de Flight Experience geldt dat de Bezoeker langer dient te zijn dan 102 cm. Voorts is de minimale leeftijd van een Bezoeker ten minste 4 jaar. Bezoekers jonger dan 16 jaar, die tussen 103 en 130 cm lang zijn, dienen te worden vergezeld door een volwassen Bezoeker. Indien blijkt dat een Bezoeker niet voldoet aan voorgaande, dan kan hij/zij niet deelnemen aan de Flight Experience. In een dergelijk geval geldt er geen terug regeling.
- 6.3 Voorts geldt dat in de volgende gevallen het niet is toegestaan is om in de Flight Experience te gaan:

- (a) Bezoekers met rugklachten en/of aandoeningen;
- (b) Bezoekers met hart (gerelateerde) klachten;
- (c) Bezoekers die lijden aan acrofobie (hoogtevrees);
- (c) Bezoekers die zwanger zijn;
- (d) Bezoekers die onder invloed van drank en/of drugs zijn;
- (e) Bezoekers die niet zelfstandig of met behulp van een begeleider kunnen plaatsnemen in de Flight Experience.
- (f) Bezoekers die loszittende kleding dragen.

Voorts kunnen er aanvullende/meer gedetailleerde voorschriften gelden die door THIS IS HOLLAND voorafgaand aan de Flight Experience aan de Bezoeker worden duidelijk gemaakt.

- 6.4 Uit veiligheidsoverwegingen mogen Bezoekers geen grote voorwerpen (zoals grote tassen) meenemen in de Flight Experience. Deze grote voorwerpen kunnen kosteloos in kluisjes bij de balie worden opgeborgen. Jassen en (kleine) tassen kunnen onder de stoel van de Bezoeker worden opgeborgen. Het is verder verboden om drank en/of voedsel in en/of gedurende de Flight Experience nuttigen. Het is verboden om (huis)dieren in mee te nemen in de Flight Experience. Het is verboden om te roken in en/of gedurende de Flight Experience.
- 6.5 Door een technische storing kan de Flight Experience (tijdelijk) niet beschikbaar zijn en/of gesloten zijn. THIS IS HOLLAND stelt uiteraard alles in het werk om de Flight Experience zo spoedig mogelijk weer toegankelijk te maken voor de Bezoekers. In een dergelijk geval geldt er geen terug regeling.
- 6.6 Het is Bezoekers uitdrukkelijk verboden om foto, film, video en/of geluidsopnames van de Flight Experience te maken, dan wel anderszins de Flight Experience vast te leggen op (een) gegevensdrager(s). Uiteraard is het de Bezoekers eveneens verboden om voorgaand genoemd beeld/audiomateriaal op welke wijze dan ook openbaar te maken en/of te verveelvoudigen.

7. Cameratoezicht en Film/Audio Materiaal

- 7.1 Uit veiligheidsoverwegingen, zoals ter voorkoming van inbraak en diefstal, houdt THIS IS HOLLAND toezicht door middel van camera's. De beelden worden maximaal 4 weken bewaard, tenzij er sprake is van een incident, zoals diefstal. Dan zal THIS IS HOLLAND de beelden bewaren zolang nodig is om het betreffende incident af te handelen. Voor nadere details verwijst THIS IS HOLLAND naar haar privacyreglement, dat hier te vinden is [\[link opnemen naar Privacy Reglement\]](#).
- 7.2 Bezoekers mogen uiteraard tijdens hun bezoek aan THIS IS HOLLAND foto, film, video en/of geluidsopnames maken. Dit materiaal mag echter enkel en alleen voor persoonlijke, niet-commerciële, doeleinden worden gebruikt.
- 7.3 Het is Bezoekers echter verboden vanaf de Preshow 1 tot en met de Holland Lounge foto, film, video en/of geluidsopnames te maken. Het is Bezoekers eveneens verboden om voorgaand genoemd beeld/audiomateriaal op welke wijze dan ook openbaar te maken en/of te verveelvoudigen.
- 7.4 Bezoekers kunnen andere Bezoekers filmen, dan wel geluidsopname, op nemen van andere Bezoekers. THIS IS HOLLAND neemt op geen enkele wijze verantwoordelijkheid voor door deze Bezoekers gemaakt film en audiomateriaal.
- 

- 7.5 Het is Bezoekers verboden om zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van THIS IS HOLLAND voor commerciële doeleinden foto's, video- en/of filmopnamen te maken van THIS IS HOLLAND, de medewerkers van THIS IS HOLLAND en/of Bezoekers van THIS IS HOLLAND. Filmploegen en fotografen die zich als zodanig bij de ingang melden, kan de toegang tot THIS IS HOLLAND worden ontzegd. Bij weigering om te stoppen met filmen en/of geluidsopnames te maken kan de verdere toegang tot THIS IS HOLLAND worden ontzegd, zonder dat Bezoeker enige aanspraak kan maken op restitutie van de prijs van het toegangsbewijs en andere kosten.
- 7.6 THIS IS HOLLAND behoudt zich het recht voor om in het kader van promotieactiviteiten / evenementen waar Bezoeker aanwezig is beeld- en/of geluidsopname te (doen) maken. De Bezoeker zal geen auteursrechtelijk of ander bezwaar maken tegen de gebruikmaking van zijn portret/gelijkenis in het kader van de openbaarmaking van genoemde opnamen.

8. Restitutie

- 8.1 THIS IS HOLLAND is niet verplicht de kosten van een niet gebruikt Entreeticket te vergoeden.
- 8.2 De hierna volgende omstandigheden leiden nimmer tot enige verplichting tot restitutie van betaalde gelden of overige schadevergoeding door THIS IS HOLLAND:
- a) het gedeeltelijk gesloten zijn van THIS IS HOLLAND, waaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, gedeeltelijke sluiting als gevolg van werkzaamheden;
 - b) een aanpassing van de reguliere openingstijd in verband met oefeningen in het kader van bedrijfshulpverlening of, in geval van een calamiteit, een door THIS IS HOLLAND noodzakelijk geachte gehele of gedeeltelijk ontruiming van het pand. In dergelijke situatie zal THIS IS HOLLAND in overeenkomst met de Bezoeker een passende nieuwe datum vinden voor een nieuw bezoek en dit schriftelijk bevestigen;
 - c) schade, overlast of ongemak veroorzaakt door andere Bezoekers, daaronder begrepen, maar niet daartoe beperkt, geluidsoverlast, ongepast gedrag (onder andere molest) en diefstal;
 - d) overlast of ongemak veroorzaakt door onderhoudswerkzaamheden;
 - e) ontzegging van de toegang tot THIS IS HOLLAND.

9. Aansprakelijkheid van THIS IS HOLLAND

- 9.1 THIS IS HOLLAND is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de Bezoeker lijdt die een rechtstreeks gevolg is van grove schuld, opzet of nalatigheid van THIS IS HOLLAND. De aansprakelijkheid van THIS IS HOLLAND is in ieder geval uitgesloten voor:
- a) schade veroorzaakte door derden, inclusief schade op enigerlei wijze veroorzaakt door andere Bezoekers;
 - b) schade ten gevolge van het niet opvolgen van door het personeel van THIS IS HOLLAND gegeven instructies en van het niet naleven van de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen regels en de algemeen geldende regels van fatsoen;
 - c) schade of verlies door het in bewaring achterlaten van (persoonlijke) goederen bij het personeel van THIS IS HOLLAND.
- 9.2 Aansprakelijkheid van THIS IS HOLLAND voor indirecte schade, daaronder inbegrepen gevolgschade, gederfde winst c.q. loon, gemiste besparingen etc., is te allen tijde uitgesloten.

- 9.3 THIS IS HOLLAND is nimmer aansprakelijk voor door de Bezoeker geleden schade, die is ontstaan ten gevolge van overmacht aan de zijde van THIS IS HOLLAND.
- 9.4 De aansprakelijkheid is in elk geval beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen:
- a) het maximaal door de verzekeraar van THIS IS HOLLAND aan THIS IS HOLLAND ter zake van dat individuele schadegeval uitkeerde bedrag; of
 - b) de ter zake van de schade door een derde aan THIS IS HOLLAND uitgekeerde vergoeding ter zake van dat individuele schadegeval.
- 9.5 In geval van schade door dood of lichamelijk letsel zal de totale aansprakelijkheid van THIS IS HOLLAND in geen geval meer bedragen dan de onder 9.4 beschreven schadevergoeding.

10. Aansprakelijkheid Bezoeker

- 10.1 De Bezoeker van THIS IS HOLLAND is aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die hij/zij veroorzaakt, al dan niet ten gevolge van het niet naleven van deze Algemene Bezoekersvoorwaarden.
- 10.2 De oorspronkelijke rechthebbende van het toegangsbewijs is medeverantwoordelijk en medeaansprakelijk voor schade veroorzaakt door de houder van het toegangsbewijs.
- 10.3 Organisaties die binnen THIS IS HOLLAND bijeenkomsten, manifestaties en/of partijen (doen) organiseren, zijn te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gedrag van de door hun toedoen uitgenodigde gasten, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van deze gasten.

11. Gevonden voorwerpen

- 11.1 De door Bezoeker binnen THIS IS HOLLAND gevonden voorwerpen kunnen worden afgegeven bij een medewerker, dan wel de ticketbalie van THIS IS HOLLAND.
- 11.2 THIS IS HOLLAND zal gevonden voorwerpen in bewaring nemen en, in het geval van waardevolle voorwerpen, deze overdragen aan de politie in Amsterdam.
- 11.3 In geval van de vermeende eigenaar van een gevonden voorwerp zich meldt heeft deze de keuze zelf de goederen af te halen dan wel deze zich onder rembours toe te laten zenden. In beide gevallen dient de eigenaar zich deugdelijk te kunnen legitimeren. Bij twijfel aan zijde van THIS IS HOLLAND over de status van de vermeende eigenaar is THIS IS HOLLAND gerechtigd een eigendomsbewijs te verlangen.
- 11.4 Met gevonden voorwerpen waarvan na zes maanden inbewaringneming door THIS IS HOLLAND geen afgifte is gevraagd door de eigenaar of rechthebbende, zal THIS IS HOLLAND naar bevind van zaken handelen en behoudt zij zich het recht gevonden voorwerpen die niet zijn afgehaald te vernietigen.

12. Klachtenregeling

- 12.1 In geval van klachten kan de Bezoeker deze kenbaar maken door een daartoe bestemd contactformulier in te vullen op de website van THIS IS HOLLAND of middels mail en/of belcontact de klacht te delen.
- 12.2 De klacht van de Bezoeker wordt onderzocht en zal binnen 30 dagen schriftelijk of telefonisch worden beantwoord.

13. Overige voorwaarden en toepasselijk recht

- 13.1 Op deze Algemene Bezoekersvoorwaarden en alle daaruit voortvloeiende dan wel mee samenhangende vorderingen is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 THIS IS HOLLAND behoudt zich het recht de Algemene Bezoekersvoorwaarden aan te passen.
- 13.2 Geschillen die uit de overeenkomst tussen de Bezoeker en THIS IS HOLLAND voortvloeien worden uitsluitend ter berechting voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.