**Algemene voorwaarden Provinciaal Suske en Wiske-Kindermuseum**

1. **Toepassingsgebied**

Kom je op bezoek bij de vrienden van Suske en Wiske, dan maken we graag met jou een aantal goede afspraken. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle reservaties bij het Provinciaal Suske en Wiske-Kindermuseum, een entiteit van provincie Antwerpen, bij wie de juridische verantwoordelijkheid als rechtspersoon ligt. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze doelgroepen namelijk scholen, groepen, feestjes en individuele bezoekers. De vergoeding en tarieven die we gebruiken vind je terug in onze infobrochure. Van de algemene voorwaarden kan niet afgeweken worden.

1. **Reserveer je bezoek**

Om ons museum te bezoeken maak je bij voorkeur een reservatie vooraf. Ons programma loopt telkens in lussen en zonder reservatie is het niet zeker dat je kunt starten. Voor schoolbezoeken, groepsbezoeken en verjaardagsfeestjes is reserveren altijd verplicht.

Om te reserveren moet je minstens 18 jaar zijn.

* 1. Werkwijze van reserveren

2.1.1. Tot najaar 2019 reserveer je zo:

1. Je aanvraag verloopt via een google form document op onze website.
2. Binnen de 3 werkdagen ontvang je een link naar een google document, dat je invult en naar ons verzendt.
3. Na ontvangst van dat ingevulde document krijg je van ons binnen de 3 werkdagen een elektronische bevestiging van reservatie, inclusief de algemene voorwaarden.
4. Je reservatie is definitief.
   * 1. Via het online reservatiesysteem, verwacht in het najaar van 2019

Zodra ons online reservatiesysteem actief is, kun je via onze nieuwe website reserveren. Dat werkt zo:

1. Je maakt een account aan (dit geldt zowel voor een individu als voor scholen, groepen en verjaardagsfeestjes) en vult de gevraagde velden voor reservatie in.
2. Binnen de 3 werkdagen krijg je een e-mail ter bevestiging van je reservatie.Bij school- en groepsreservaties kan het Suske en Wiske-Kindermuseum voorwaarden opleggen naar het aantal begeleiders toe. Elke groep stelt een groepsverantwoordelijke aan.
3. Je reservatie is definitief.

* 1. Annulering

Kosteloos annuleren is mogelijk tot 5 werkdagen voor het geplande bezoek . Annuleer je nadien nog of kom je niet opdagen op het gereserveerde tijdstip van bezoek, dan rekenen we jou het volledige bedrag aan.

* 1. Wijziging reservatie

Wil je de datum van het bezoek wijzigen, het programma aanpassen, of verwacht je meer of minder deelnemers, dan bekijken we samen met jou wat er mogelijk is. Ook hier vragen we jou dit minstens 5 werkdagen voor het bezoek via e-mail [suskeenwiske@provincieantwerpen.be](mailto:suskeenwiske@provincieantwerpen.be) te melden. Anders moeten we je aanvraag misschien annuleren en gelden de voorwaarden onder 2.1.

* 1. Overmacht

Het Provinciaal Suske en Wiske Kindermuseum kan niet aansprakelijk gesteld worden als de werking van het interactief museumparcours op het moment van het bezoek gedeeltelijk of volledig uitvalt, bijvoorbeeld door technische problemen, ziekte van personeel,…. Er is geen recht op enige vergoeding voor directe en/of indirecte kosten die de bezoeker naar aanleiding van het bezoek heeft gemaakt. In dit geval krijgt de bezoeker wel de keuze om om te boeken naar een andere datum die voor bezoeker en museum passen of om kosteloos te annuleren

* 1. Feedback

Wij horen graag wat je van je bezoek vond, om onze werking waar nodig te optimaliseren. Kort na je bezoek krijg je van ons de link naar een tevredenheidsenquête. We gebruiken hiervoor het e-mailadres dat je opgaf bij reservering, en uiteraard conform de geldende bepalingen van de AVG.

1. **Aanbod en tarieven**

Hieronder vind je onze bezoekformules per doelgroep. Alle tarieven zijn in euro en inclusief btw. Deze tarieven gelden vanaf 1 april 2019 en onder voorbehoud van wijzigingen.

* 1. Scholen

Klassen van de 2de en 3de graad van het basisonderwijs of leerlingen van groep 5 t.e.m. groep 8 van Nederlandse scholen vormen onze hoofddoelgroep. Er kunnen maximum 2 groepen met in totaal 54 leerlingen tegelijkertijd deelnemen aan het interactieve doe-parcours en dit op maandag, dinsdag, woensdag (voormiddag), donderdag en vrijdag. De scholen kunnen zelf hun ideale programma samenstellen.

* + 1. Basisprogramma

Het basisprogramma bestaat uit een interactief doe-parcours, dat start om 9.30 uur of 13 uur. Deze rondleiding duurt ongeveer 2 uur. De prijs per deelnemende leerling bedraagt 4 euro, de begeleidende leerkrachten nemen gratis deel.

* + 1. Basisprogramma + (teken)workshop

Het interactieve parcours kan aangevuld worden met een (teken)workshop o.l.v. een educator. Deze workshops starten om 11.30 uur of om 15 uur en duren een uur.

De prijs voor de combinatie interactief parcours en workshop bedraagt 5,5 euro per leerling, de leerkrachten nemen gratis deel.

* + 1. Gebruik refter/tuin in combinatie met basisprogramma, workshop of interactief parcours

Schoolgroepen die dat wensen kunnen tijdens de middag gedurende 1 uur onze refter gebruiken of in de tuin picknicken. Dat kan om 11.30 uur na het basisprogramma, om 12 uur voor het interactieve parcours of om 12.30 uur na het basisprogramma en de workshop. De prijs voor het gebruik van de refter (of tuin) bedraagt 1 euro per leerling en 1 euro per begeleider (1 drankje p.p. inbegrepen).

* + 1. Ontlenen doekoffers

Met de stripkoffer kunnen leerkrachten de stripfiguren naar de klas brengen, geschikt voor leerlingen van de 2de en 3de graad basisonderwijs (een ideale voorbereiding of nabespreking van je bezoek). Deze koffer bevat leuke (kaart)spelletjes ter inspiratie, een film over het leven en werk van Vandersteen, een quiz, na te spelen stripscenario’s, enzovoort. Als alle opdrachten en spelletjes gespeeld zijn, eindigen de leerlingen elk met hun eigen strip. Je kunt de koffer gratis ontlenen, gedurende maximum 1 week, maar je moet hem wel vooraf reserveren. Een aanvraag gebeurt via een e-mail naar [suskeenwiske@provincieantwerpen.be](mailto:suskeenwiske@provincieantwerpen.be) of het online reservatiesysteem vanaf het najaar 2019.

* 1. Groepen kinderen

Naast schoolgroepen zijn ook jeugdgroepen zoals jeugddiensten, jeugdverenigingen, gemeentelijke vakantiewerking,… welkom bij ons. Zij krijgen hetzelfde aanbod en dezelfde tarieven als scholen. We vragen wel een minimum aantal van 12 en een maximum aantal van 54 deelnemers. Dit aanbod geldt tijdens de Belgische schoolvakanties.

* + 1. Basisprogramma

Het basisprogramma bestaat uit een interactief doe-parcours, dat om 10 uur, 13 uur en 15 uur kan starten. Deze rondleiding duurt ongeveer 2 uur. De prijs per deelnemende jongere bedraagt 4 euro, de begeleiders nemen gratis deel. Per 5 jongeren moet er een begeleider aanwezig zijn.

* + 1. Basisprogramma + (teken)workshop

Groepen die het basisprogramma om 10 uur volgen, kunnen dat combineren met een workshop o.l.v. een van onze educatoren. Deze workshop start om 12 uur en duurt 1 uur. De prijs voor dit gecombineerde programma bedraagt 5,5 euro per jongere, de begeleiders nemen gratis deel.

* + 1. Gebruik refter/tuin in combinatie met basisprogramma, workshop of interactief parcours

Groepen die dat wensen kunnen tijdens de middag gedurende 1 uur onze refter gebruiken of in de tuin picknicken. Dat kan om 12 uur (voor of na het basisprogramma) of om 13 uur (na de workshopsessie). De prijs voor het gebruik van de refter (of tuin) bedraagt 1 euro per jongere en 1 euro per begeleider (1 drankje p.p. inbegrepen).

* 1. Individuele bezoekers

Individuele bezoekers kunnen kiezen voor de interactieve rondleiding en/of een bezoekje brengen aan de werkkamer of de tuin. De bezoekers kunnen ook terecht in onze cafetaria voor een drankje of in de giftshop aan de balie.

* + 1. Aanbod tijdens het schooljaar in België

Een interactieve rondleiding voor groepen individuele bezoekers tijdens het schooljaar start op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag telkens om 15 uur. Op woensdag start de rondleiding om 14 uur. Een rondleiding duurt 2 uur.

Je kunt ook enkel een bezoek brengen aan de site en de oude studio Vandersteen en de tuin tussen 10-16 uur.

* + 1. Aanbod tijdens de Belgische schoolvakanties (maandag t.e.m. vrijdag) en in onze openingsweekenden (zaterdag en zondag)

Tijdens de weekdagen van de schoolvakanties (behalve feestdagen en de week tussen Kerstmis en Nieuwjaar) en in onze openingsweekenden starten de interactieve rondleidingen om 10 uur, 13 uur en 15 uur. De rondleiding duurt 2 uur.

* + 1. Prijs
* 0-3 jaar: gratis
* 4-7 jaar: €5 per kind
* Vanaf 8 jaar: €7 per deelnemer
* Lerarenkaart, ICOM-kaart: gratis
* Provaleden: gratis; inwonenden aan reductietarief van €5
* Reductietarief VT-statuut, vakantieparticipatie: vanaf 4 jaar €3
* Jaarabonnement vanaf 8 jaar: €25
* Enkel bezoek oude Studio Vandersteen + tuin van 10-16 uur: vanaf 4 jaar €2
  1. Verjaardagsfeestjes

Wij laten op onze locatie graag verjaardagsfeestjes vieren voor kinderen tussen de 8-12 jaar, met een minimum aantal deelnemers van 5 kinderen (+ 1 volwassen begeleider per 5 kinderen). Deze verjaardagsfeestjes kunnen plaatsvinden tijdens het schooljaar op woensdag vanaf 14 uur, op weekdagen in de schoolvakanties om 10 uur en bij weekendopeningen op zaterdag om 10 uur. Reservatie voor verjaardagsfeestjes is verplicht.

De prijs bedraagt 12 euro per persoon (kind of volwassene).

Een verjaardagsfeestje duurt 3 uur en omvat:

* Een interactief doe-parcours (duurtijd 2u) stipt om 10 uur (zaterdag of weekdag tijdens schoolvakantie) of 14 uur (woensdag tijdens het schooljaar).
* Pannenkoeken met een gepast drankje en een souvenir.
* Vrij spel (bv. tuin, strips lezen, spelletjes) onder toezicht van de eigen volwassen begeleider(s).
  1. Jaarabonnement

Met een jaarabonnement van 25 euro krijgen bezoekers vanaf 8 jaar (en dankzij hen vrienden en familie) de volgende voordelen:

* Onbeperkte toegang voor de kaarthouder gedurende 1 jaar tijdens de openingsmomenten voor individuele bezoekers (reservatie verplicht)
* Per bezoek per abonnement 3 personen aan reductietarief van €5 p.p.
* 10% korting in de giftshop
* Reductie bij partners van het kindermuseum. Actuele lijst vind je terug op onze website
* Uitnodiging voor de jaarlijkse receptie
  1. Vergaderruimte huren

Het Kindermuseum biedt een vergaderruimte voor maximum 10 personen aan voor verhuur tijdens werkdagen van 9 uur – 17.30 uur.

De prijs wordt per uur aangerekend. Het 1ste uur betaal je 25 euro, per volgend uur betaal je 10 euro/uur.

Daarin is het gebruik van beamer en scherm, whiteboard en flipchart mee inbegrepen, net als water (bruisend en plat), koffie en thee. Extra catering kan op voorhand worden besteld tegen betaling.

* 1. Locatie huren

Het kindermuseum wil een plek zijn waar alles kan gebeuren en is daarom als geheel of gedeeltelijk te huur voor particulieren of bedrijven, bijvoorbeeld voor huwelijken, communie/lentefeesten, bedrijfsevents, …

Omdat de vraag hier telkens zeer specifiek zal zijn (bv. catering, begeleide rondleiding, ...) moet de klant steeds een aanvraag indienen. Als de vraag haalbaar is, doen we een marktconform prijsvoorstel.

1. **Wijze van betaling**

* Betaling voor een individueel of groepsbezoek kan ter plaatse, cash of via een elektronische betaalkaart (geen kredietkaart).
* Scholen, groepen of bedrijven kunnen ook betalen via een factuur, gecoördineerd door provincie Antwerpen. De factuur wordt na het bezoek opgesteld en per e-mail naar het bij reservatie opgegeven e-mailadres verzonden. De betaling moet gebeuren binnen de 30 dagen na de ontvangen factuur. Is de factuur niet tijdig betaald, dan rekenen wij een bijkomende forfaitaire schadevergoeding van 10% van de gebruiksvergoeding aan. De gebruiker betaalt bovendien de kosten voor aangetekende zending die gepaard gaan met de betalingsherinnering.

1. **Klachten**

Ben je ontevreden over onze service, spreek bij voorkeur dan onmiddellijk een medewerker aan. Op die manier kunnen we misschien snel ingrijpen. Een probleem melden kan ook via e-mail aan de directeur [philip.desmet@provincieantwerpen.be](mailto:philip.desmet@provincieantwerpen.be). Ben je van mening dat je niet voldoende geholpen bent, dan kun je een officiële klacht indienen via het klachtenformulier op de provinciale website [www.provincieantwerpen.be](http://www.provincieantwerpen.be).

1. **Bescherming van je persoonsgegevens**

Om via het online reservatiesysteem te kunnen reserveren, moet je over een account beschikken. De persoonsgegevens die je daarbij invult, verwerken wij conform de toepasselijke wetgeving inzake privacy.

Voor meer informatie hierover verwijzen wij je door naar de website waar je het [privacybeleid](https://www.provincieantwerpen.be/over-deze-website.html) van provincie Antwerpen kan raadplegen.

Jouw persoonsgegevens zullen uitsluitend worden gebruikt om je aanvraag, de reservatie van je bezoek en eventuele facturatie in orde te brengen. Ze worden niet aan derden doorgegeven.

Om op de hoogte te blijven van onze activiteiten, kan je je aanmelden voor

de [nieuwsbrief van het Suske en Wiske kindermuseum](https://www.provincieantwerpen.be/aanbod/doe/suske-en-wiske-kindermuseum.html). Op onze [facebookpagina](https://www.facebook.com/SWKindermuseum)

kom je als eerste alle nieuwtjes van het Provinciaal Suske en Wiske Kindermuseum te weten.

1. **Contactgegevens**

Het Provinciaal Suske en Wiske-Kindermuseum te Kalmthout is een dienst van de provincie Antwerpen. Met vragen kun je terecht tijdens de openingsuren via e-mail [suskeenwiske@provincieantwerpen.be](mailto:suskeenwiske@provincieantwerpen.be) of telefoon: +32 (0)3 666 64 85.

Je vindt ons in de Beauvoislaan 98, 2920 Kalmthout

[suskeenwiske@provincieantwerpen.be](mailto:suskeenwiske@provincieantwerpen.be)

Telefoon: +32 (0)3 666 64 85