



MUSÉES ROYAUX D'ART ET D'HISTOIRE

RÈGLEMENT DU VISITEUR

Préambule

Bienvenue aux Musées royaux d'Art et d'Histoire ! Nous vous souhaitons une visite aussi agréable qu'instructive. Afin de rendre votre visite au musée aussi agréable et paisible que possible, la direction vous demande de respecter les directives suivantes et les instructions du personnel dans les salles des MRAH.

Règles générales

Les Musées royaux d'Art et d'Histoire, ci-après dénommés « MRAH », sont une institution scientifique fédérale relevant du Service public fédéral de programmation Politique scientifique (BELSPO).

Les MRAH comprennent :

- le Musée Art et Histoire,
- le Musée des Instruments de Musique,
- la Porte de Hal,
- le pavillon des Passions humaines.

Règlement du visiteur

Le présent règlement s'applique à tous les espaces des MRAH accessibles au public.

Dès l'entrée dans les musées, le règlement des visiteurs s'applique à chaque visiteur. Il est donc présumé accepter ce règlement. Tout visiteur peut consulter un exemplaire de ce règlement à l'accueil du musée.

Ce règlement du visiteur s'applique aux :

- aux visiteurs des collections et des expositions ;
- toute personne étrangère à l'institution qui se trouve dans les bâtiments pour des raisons professionnelles ;
- aux personnes et groupes autorisés à utiliser une salle pour des réunions, conférences, réceptions, concerts, spectacles ou autres rassemblements.
- les visiteurs du restaurant et des toilettes, ainsi que les clients des boutiques du musée.

Les exceptions au règlement du visiteur ne peuvent être accordées par la direction que de manière explicite.

Comportement

Dans les salles, il est interdit de causer des nuisances sonores en parlant au téléphone ou en criant.

Il est interdit de courir, de se pousser, de glisser, de s'appuyer ou de sauter contre les murs ou les vitrines, de grimper, de se tenir debout avec les pieds sur les bancs, de s'allonger sur les bancs et ce, quel que soit l'âge.

Il est interdit de s'asseoir dans les escaliers, d'obstruer les passages, les entrées et les sorties, de gêner délibérément les autres visiteurs, de se pencher sur les rampes.

La publicité, le commerce, le recrutement ou la propagande ne sont permis qu'avec l'autorisation explicite de la direction.

Il est interdit de fumer dans l'ensemble des locaux, y compris à l'extérieur, sous quelque forme que ce soit, ainsi que de consommer des stupéfiants. Il est permis de manger et de boire uniquement dans les zones réservées à cet effet.

Les comportements en état d'ébriété ou sous l'influence de stupéfiants ou de stimulants ne sont pas autorisés.

Sauf si les objets sont exposés dans une vitrine ou derrière une paroi vitrée, il est interdit de s'en approcher à moins d'une longueur de bras.

Il est strictement interdit de toucher les objets exposés. Il est interdit d'utiliser des torches, des flashes ou d'autres sources de lumière.

Les grands sacs, les sacs à dos et tout autre matériel jugé trop volumineux par les services de sécurité doivent être rangés dans un endroit prévu à cet effet, comme les casiers de rangement ou les vestiaires. Les petits objets autorisés, tels que les sacs à main, doivent toujours être portés à la main ou sur l'épaule, et non sur le dos.

Les objets trouvés peuvent être remis par les visiteurs au personnel de sécurité ou à l'accueil. Après identification, le propriétaire de l'objet perdu peut venir le récupérer.

Heures d'ouverture

Les différents départements des MRAH sont accessibles aux jours et heures annoncés sur leur site web.

Groupes

Les visites de groupes jusqu'à 15 personnes se font sous la supervision d'un chef de groupe qui se présente à l'accueil et assure la cohésion du groupe.

Écoles

Les groupes scolaires se présentent à l'accueil et déposent leurs bagages dans les vestiaires adaptés pour les groupes. Chaque groupe de 15 élèves est accompagné d'au moins un accompagnateur.

Enfants

Les enfants mineurs de moins de 12 ans doivent obligatoirement être accompagnés par un adulte. Tout enfant égaré est conduit à l'accueil.

Billets d'entrée et réservation

Les collections et les expositions temporaires ne sont accessibles que sur présentation d'un billet d'entrée valable. Les boutiques du musée, les restaurants et les toilettes sont accessibles librement.

Les prix des billets sont indiqués sur le site web de l'institution.

Les billets d'entrée peuvent être achetés sur place à l'accueil, aux bornes situées à l'entrée du musée ou en ligne à l'avance sur le site web de l'institution.

Les billets d'entrée sont vendus au plus tard une heure avant la fermeture.

Le billet d'entrée se rapporte exclusivement au produit acheté et ne peut être échangé contre d'autres produits.

Un billet d'entrée acheté nominativement ne peut être utilisé par d'autres personnes.

Les billets d'entrée achetés ne peuvent pas être revendus.

L'achat du billet d'entrée acheté via le site web est établi au moment où le service des réservations des MRAH a envoyé un e-mail de confirmation de réservation à l'acheteur.

Chaque visiteur est prié de garder son billet d'entrée pendant toute la durée de la visite. Son billet peut être contrôlé à tout moment.

Si des plages horaires sont indiquées sur les billets d'entrée, l'entrée au musée n'est autorisée qu'à l'intérieur de ces plages.

Le paiement d'un billet d'entrée est définitif. Après le paiement, il n'est plus possible de se faire rembourser le prix du billet ou d'obtenir une prestation en nature, sauf en cas d'erreur de la part des MRAH.

Pour tout cas de fraude d'un billet d'entrée, les MRAH porteront plainte auprès de la police.

Objets interdits

Il est strictement interdit d'introduire des objets qui, de par leur nature, leur taille ou leur odeur, pourraient causer des nuisances ou présenter un danger pour le bâtiment, les collections, le personnel ou les autres visiteurs.

Plus spécifiquement, pour les MRAH, l'introduction des objets suivants est interdite :

- substances inflammables, explosives, volatiles, radioactives ou poisons ;
- les moyens de transport de tout type ;
- armes à feu, armes blanches, lance-flammes ou armes antichars ;
- chaînes lourdes ;
- banderoles, peintures, verre ou boîtes de conserve ;
- les objets encombrants qui ne peuvent être stockés dans les casiers les plus grands.

Vêtements

Il est interdit de pénétrer aux MRAH avec des vêtements couvrant le visage, pieds nus et/ou torse nu ou avec des vêtements susceptibles d'endommager les sols ou les vitrines. Les patins à roulettes et les semelles à crampons sont également interdits.

Animaux

Il est interdit d'entrer aux MRAH avec des animaux. Les chiens guides d'aveugle et d'assistance sont acceptés.

Utilisation des casiers

L'utilisation des casiers, pour une durée maximale d'un jour ouvrable, est obligatoire pour les articles suivants :

- sacs de plus de 34 x 22 cm ;
- les manteaux et les capes ;
- vêtements mouillés ou humides ;
- chapeaux, casquettes, bonnets et casques ;
- vêtements de moto ;
- les cannes (sauf si elles sont utilisées comme aide à la mobilité), les parapluies et les parasols ;

- les ordinateurs portables, les lampes, les projecteurs, les baguettes, les perches à selfie, les trépieds, les projecteurs ;
- les bagages ;
- grands articles ;
- les porte-bébés, poussettes, chaises pliantes non destinées aux personnes handicapées.

Les objets ou moyens de transport trop grands pour être rangés dans un casier ne sont pas autorisés.

Il est fortement déconseillé de laisser dans la pièce où se trouvent les casiers des objets qui n'ont pas été rangés dans les casiers.

Les objets laissés dans les casiers lorsque les salles sont fermées seront enlevés et conservés pendant 48 heures, après quoi ils seront considérés comme perdus. Les denrées périssables, les objets sans valeur ou les objets présentant un risque pour la sécurité seront immédiatement détruits.

Les MRAH ne sont pas responsables des dommages ou du vol des objets qui leur sont confiés.

Personnes à mobilité réduite

L'entrée pour les personnes à mobilité réduite est indiquée sur le site web de l'institution. Une assistance du personnel de sécurité est volontiers offerte.

Guides

Aucun guide n'est autorisé dans les MRAH sans l'autorisation expresse de la direction. Une demande d'autorisation préalable doit être adressée par voie écrite au service de réservation.

Allaitement

L'allaitement est autorisé dans le musée. Pour les mères qui préfèrent cependant allaiter dans un espace plus discret, elles peuvent en faire la demande au personnel de gardiennage.

Compétence du personnel

Le personnel de sécurité porte des uniformes et des insignes clairement identifiables.

Le personnel de sécurité des entreprises extérieures et les gardiens du patrimoine des MRAH ont le droit, sur la base de ce règlement, de donner des directives aux visiteurs lors de la visite du musée et, si nécessaire, de les faire respecter ou de faire appel aux pouvoirs publics.

Le personnel de sécurité interprète le règlement du visiteur en fonction des circonstances.

Le personnel de sécurité peut demander aux visiteurs d'ouvrir leurs sacs ou valises pour en voir le contenu et, le cas échéant, leur demander de ne pas les introduire dans les MRAH. En cas de refus, l'entrée ou la sortie des MRAH pourra leur être refusée.

Le personnel de sécurité est autorisé à donner des instructions contraignantes aux visiteurs en cas d'évacuation.

Exclusion

En cas d'incidents répétés ou graves causés par un visiteur, l'accès aux MRAH peut lui être temporairement ou définitivement refusé.

Les boutiques du musée

Les heures d'ouverture des boutiques du musée coïncident avec celles des MRAH.

Les MRAH ne sont pas responsables d'un dommage éventuel résultant de l'utilisation de produits achetés dans la boutique du musée.

L'atelier de moulage

Les heures d'ouverture de l'atelier de moulage sont indiquées sur le site Internet. Il peut également être visité sur rendez-vous. Les visites de groupes sont possibles sur réservation.

Photographie et croquis

Dans les salles des collections et expositions, il est permis de photographier et de filmer sans flash, dans le cadre d'un usage privé. Pour tout autre usage, l'autorisation expresse de la direction doit être demandée. Pour l'utilisation de flashes, de trépieds, de perches à micro et autres, l'autorisation doit être demandée par courrier électronique à l'adresse info@kmkg-mrah.be. Les reportages impliquant plus de trois personnes doivent également faire l'objet d'une demande d'autorisation au préalable.

Il est interdit de filmer ou de photographier des personnes sans leur consentement.

Il est interdit de photographier, filmer ou dessiner les installations de sécurité.

Les visiteurs ou les groupes qui souhaitent dessiner ou faire des croquis des objets exposés ne peuvent le faire qu'à l'aide de crayons et sur une taille de dessin n'excédant pas le format A3. Ils ne peuvent le faire qu'après avoir informé le service de réservation à l'avance et sans déranger les autres visiteurs.

Les restaurants

Les restaurants des MRAH sont ouverts aux visiteurs et aux non-visiteurs pendant les heures d'ouverture de ces espaces.

Les bibliothèques

Les bibliothèques des MRAH ne sont accessibles que sur rendez-vous à des fins d'étude et de recherche. Le règlement d'utilisation peut être consulté sur le site web des MRAH.

Force majeure, fermeture des salles d'exposition, remboursements

La fermeture des MRAH pour cause de force majeure ou la fermeture partielle ou totale de certaines salles et la non-visibilité de certaines pièces de collection, pour quelque raison que ce soit, ne donne jamais

automatiquement droit au remboursement du billet d'entrée, à une réduction ou à une indemnisation.

En cas d'affluence incontrôlable, de conditions naturelles, de troubles ou de toutes autres circonstances particulières menaçant la sécurité des visiteurs, du personnel, du bâtiment ou des collections, la direction se réserve le droit de fermer les MRAH, sans indemnisation des visiteurs ni remboursement du billet d'entrée.

Les MRAH ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des dommages subis par les visiteurs du fait de l'action de tiers.

L'utilisation des ascenseurs est interdite en cas d'incendie.

Les visiteurs sont tenus de rester dans le bâtiment lorsque l'intervention de la police a été demandée.

Réclamations

Les visiteurs peuvent soumettre des plaintes et des suggestions à l'adresse secr-direction@kmg-mrah.be ou sur papier auprès du secrétariat de direction des MRAH, Parc du Cinquantenaire 10, 1000 Bruxelles, en utilisant le formulaire approprié, qui se trouve sur le site web ou qui est disponible à l'accueil.

Protection de la vie privée

Les MRAH attachent une grande importance à la protection de la vie privée et traite les données à caractère personnelles conformément au règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi qu'à la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. Pour toute question ou pour exercer vos droits, veuillez contacter le délégué à la protection des données des MRAH (dpo@kmg-mrah.be). Les MRAH traitent vos données personnelles dans le cadre de l'exécution de ses tâches.

Lors de la commande de billets en ligne, les MRAH traitent vos nom et prénom, adresse, adresse électronique, téléphone, numéro de compte bancaire et les données que vous fournissez volontairement au-delà, ainsi que vos activités sur notre site web et votre comportement de navigation.

Ces données sont conservées aussi longtemps que la loi le permet.

Vous avez le droit d'accéder à vos données personnelles, de les corriger ou de les supprimer. Vous avez le droit de faire anonymiser vos données. Vous avez également le droit de retirer votre consentement au traitement des données ou de vous y opposer. Les MRAH répondront dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours.

Vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données, Rue de la Presse 35 à 1000 Bruxelles, contact@apd-gba.be.

Les visiteurs ont le droit de refuser de participer à des enquêtes et à des questionnaires et d'exiger l'anonymat le plus strict lors de leur participation.

Les MRAH sont surveillés par des caméras afin d'assurer la sécurité des visiteurs, du personnel, des collections et des bâtiments. Les images sont conservées pendant une période raisonnable. Elles peuvent être mises à la disposition des autorités.

Les visiteurs doivent immédiatement exprimer leurs objections s'ils sont photographiés ou filmés par les MRAH dans le cadre de reportages photographiques ou cinématographiques.

Juridiction compétente

Le présent règlement est régi par le droit belge et les litiges qui en découlent sont soumis au tribunal de première instance de Bruxelles ou aux autorités judiciaires administratives.

* * * * *