



château  
de  
gaasbeek

## Règlement des visiteurs

Chaque visiteur qui pénètre dans le château, le jardin intérieur et les bâtiments du parc est censé connaître et respecter le règlement.

On entend par 'domaine du château' l'ensemble des espaces (bâti et non bâti) qui relèvent de la capacité juridique ou de gestion du Vlaamse overheid - DAB Kasteel van Gaasbeek, qui comprennent (mais sans s'y limiter) les salles d'exposition, le jardin intérieur, les salles de réunion, les bureaux, les autres espaces extérieurs et les dépôts.

### 1. Accès au château/musée

Le Château de Gaasbeek est ouvert du 1er avril au 31 octobre, tous les jours sauf le lundi, de 10h à 18h (dernière visite à 17h). Ouvert les jours fériés. Consultez notre site Internet pour les horaires variables.

### 2. Tickets, offres et prix

Le Château de Gaasbeek respectera toutes les indications de prix et autres informations fournies par le biais de son propre matériel d'information présent au sein du musée ou mentionné sur le site Internet. Le Château de Gaasbeek ne peut être tenu pour responsable des erreurs causées par un acte intentionnel, une faute ou une négligence de la part de tiers.

### 3. Accès aux salles

Pour visiter le musée, il faut être en possession d'un ticket valable le jour de la visite et avoir un autocollant apposé bien en évidence sur ses vêtements. L'impossibilité d'accéder à certaines salles ne donne pas droit à un remboursement. Le visiteur est à tout moment tenu de présenter le ticket d'entrée sur demande aux gardiens ou à d'autres membres du personnel nommés par le Château de Gaasbeek.

Il est interdit de pénétrer dans les salles avec :

- des sacs à dos et des sacs dont la taille dépasse 34 x 22 cm,
- des cannes dont l'extrémité n'est pas protégée,
- des parapluies,
- des objets qui comportent un risque pour la sécurité des personnes, des œuvres d'art ou des bâtiments,
- des animaux (domestiques) à l'exception des chiens guides d'aveugle (les chiens en laisse sont autorisés dans le parc, pas dans le jardin intérieur),
- de la nourriture et des boissons,
- des sièges pliants personnels (des sièges sont disponibles à l'accueil du château),
- des poussettes.

Il s'agit d'une liste non limitative. Les gardiens sont autorisés à juger si un objet peut être porté ou non pendant la visite du musée.

Les petits sacs à dos et sacs sont autorisés. Ils doivent être portés à la main et pas sur le dos.

#### **4. Éthique**

Durant la visite, les visiteurs sont tenus d'adopter un comportement conforme aux bonnes mœurs et à l'ordre public. Le visiteur doit respecter sur-le-champ les indications et instructions des membres du personnel compétents.

Les enfants jusqu'à 12 ans doivent être accompagnés d'adultes. Les parents, accompagnateurs ou professeurs d'enfants/de groupes sont responsables du comportement des personnes qu'ils accompagnent.

Dans le musée, il est entre autres interdit :

- de se tenir trop près (moins de 60 cm) de l'œuvre d'art, de toucher les objets, de pointer avec un objet tranchant, de s'appuyer contre les murs, de toucher les tapisseries, de courir, de glisser ou de grimper et de s'asseoir sur les bancs/chaises (sauf si vous y êtes invité par des inscriptions sur les coussins, par exemple « reposez-vous ici »), de pousser les autres visiteurs,
- de gêner les autres visiteurs en criant, en utilisant son GSM, en écoutant de la musique,
- de gêner délibérément les autres visiteurs et d'encombrer les couloirs et les escaliers,
- de faire du commerce, de la publicité, de la propagande ou de recruter,
- de fumer, manger ou boire.

#### **5. Photos et vidéos**

Il n'est pas nécessaire de disposer d'une autorisation pour les photos, courtes vidéos ou prises de son destinées à des fins particulières, non commerciales, et qui peuvent être réalisées sans flashes ou sans moyens supplémentaires comme p.e. pied ou éclairage supplémentaire) ou sans mise en scène (figurants, modèles, décors...) et participation des visiteurs et/ou du personnel.

Toutes les autres photos, vidéos et prises de son nécessitent une autorisation. La demande doit être introduite au moins trois jours ouvrables à l'avance, et de préférence encore plus tôt.

Les enregistrements réalisés dans les conditions mentionnées ne peuvent en aucune manière être utilisés de manière publique sans autorisation (exposition, publication...). Après la réalisation des enregistrements, si vous souhaitez néanmoins en faire un usage public et/ou commercial, vous devez encore demander et obtenir une autorisation et payer les frais y afférents.

#### **6. Sécurité, prévention et évacuation**

Pour des raisons de sécurité, le personnel en charge de la surveillance peut demander aux visiteurs d'ouvrir leurs sacs et sacs à dos et d'en montrer le contenu.

Tout événement illégitime ou irrégulier peut entraîner la prise de mesures conservatoires, en particulier la fermeture des accès et le contrôle des sorties. Cela implique que les visiteurs restent dans le jardin intérieur ou dans le château jusqu'à l'arrivée des autorités désignées.

En cas d'affluence trop importante, de malaises ou de mauvaises conditions météorologiques, susceptibles de menacer la sécurité des personnes ou des biens, il peut être décidé de fermer une partie ou la totalité du musée ou de modifier les heures d'ouverture.

En cas d'incendie et d'évacuation, il y a lieu de respecter scrupuleusement les instructions des préposés du Château de Gaasbeek ou des services d'ordre. Quand vous entendez l'alarme d'évacuation, vous devez vous diriger vers l'issue de secours la plus proche et rejoindre le point de rassemblement à la fontaine située dans le jardin intérieur.

Les accompagnateurs de groupes sont tenus de veiller à ce que toutes les personnes du groupe aient quitté le bâtiment et de vérifier que tout le monde est bien présent au point de rassemblement.

## **7. Plaintes**

Le visiteur n'a aucun recours dans les circonstances suivantes. Le Château de Gaasbeek ne sera par conséquent tenu à aucune obligation d'indemnisation envers le visiteur :

- quand des objets de la collection du Château de Gaasbeek ne sont pas visibles/présents ;
- en cas de fermeture d'une partie du musée ou d'accès difficile au musée en raison de nuisances, par exemple le montage ou le démontage d'une exposition ;
- en cas de nuisances ou désagréments causés par d'autres visiteurs, par des travaux d'entretien ou par le mauvais fonctionnement des installations du musée.

Le visiteur peut introduire des réclamations ou des suggestions par écrit via un formulaire de plainte disponible au guichet d'accueil.

## **8. Sanctions**

En cas de non-respect du présent règlement des visiteurs, le visiteur peut se voir refuser temporairement ou définitivement l'accès au domaine du château.

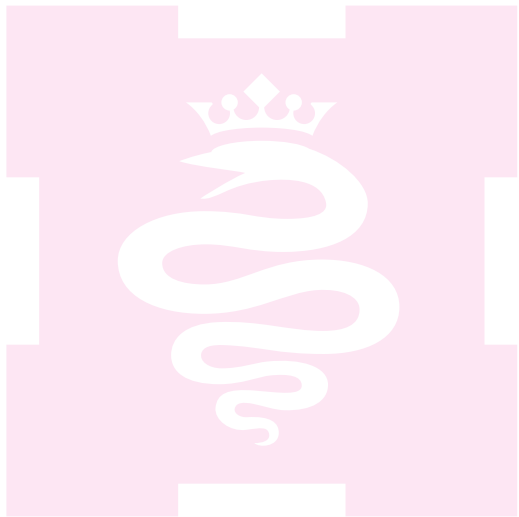
Le présent règlement est régi par le droit belge.

Les tribunaux de Bruxelles sont seuls compétents pour connaître des litiges qui en découlent.

## **9. Objets trouvés**

Les objets trouvés peuvent être remis au guichet. Le Château de Gaasbeek s'engage à retrouver le propriétaire ou l'ayant droit de l'objet.

Si le propriétaire ou l'ayant droit d'un objet trouvé se manifeste, il peut soit venir rechercher lui-même l'objet, soit demander un envoi contre remboursement. Dans les deux cas, le propriétaire ou l'ayant droit doit justifier de son identité.



château  
de  
gaasbeek

# Règlement pour les visites de groupes

## Règlement général

Le règlement des visiteurs s'applique également aux personnes qui participent à des visites de groupes.

Déroulement de la visite :

- Inscription 15 minutes avant le début de la visite guidée.
- Les groupes qui ont réservé une visite guidée rencontrent le guide à l'accueil.
- Les participants sont comptés.
- Les sacs, cartables et autres matériels sont laissés au guichet.
- L'accompagnateur/le parent/l'enseignant est censé accompagner son groupe pendant la visite. Il est responsable du comportement de son groupe.

Quelques règles de base essentielles sont d'application dans les musées :

- Les accompagnateurs sont priés de maintenir l'ordre et la discipline dans leur groupe.
- Il est interdit de toucher les objets.
- Il est interdit de crier et de courir.
- Le groupe fait preuve de respect envers le guide, le bâtiment et le patrimoine conservé.
- Les visites guidées et ateliers réservés aux écoles sont toujours encadrés par un guide. Pour le bon déroulement des ateliers, il est demandé aux enseignants et/ou aux parents accompagnateurs de donner un coup de main.
- Le groupe prévoit au moins un accompagnateur chargé de veiller à ce que son groupe respecte les règles. Nous conseillons aux écoles de prévoir deux accompagnateurs par groupe.

La réservation ne sera réputée définitive que lorsque le Château de Gaasbeek aura reçu un exemplaire signé du formulaire de réservation !

Toute annulation doit être effectuée par écrit au plus tard 14 jours avant la date de la visite. Si le groupe ne se présente pas et qu'aucune annulation n'a été effectuée, le coût du ou des guides sera facturé.

Le château ne propose pas de restauration. Il est possible de louer l'une de nos salles. Pour des alternatives en cas de mauvais temps, nous vous conseillons de prendre contact avec les établissements horeca situés à proximité du château.

Nous vous prions d'arriver à l'heure. Veuillez tenir compte du fait que le parking est à environ dix minutes de marche du château.

En cas de non-respect du présent règlement des visiteurs, le visiteur peut se voir refuser temporairement ou définitivement l'accès au domaine du château. Ce refus d'accès ne lui donne pas droit au remboursement de la visite.

## Visites de groupes

L'on entend par « groupe » un maximum de 15 personnes qui souhaitent accéder ensemble au musée sous l'encadrement d'un guide désigné par le Château de Gaasbeek.

Les visites guidées doivent être réservées au moins 2 semaines à l'avance. Pour toutes questions ou demandes relatives aux visites de groupes, vous pouvez vous adresser au guichet d'accueil du château pendant les heures d'ouverture ou nous contacter par e-mail à l'adresse [bezoek.gaasbeek@vlaanderen.be](mailto:bezoek.gaasbeek@vlaanderen.be) ou par téléphone au 02 531 01 30.

À la réservation, il convient de toujours mentionner le nom du responsable, le nom du groupe, l'adresse, le numéro de téléphone, la date et l'heure de la visite guidée, le type de visite guidée, le nombre de participants, l'adresse e-mail et les données de facturation.

Après la réservation, vous recevez une confirmation avec tous les détails pratiques, le lieu de rendez-vous et les modalités de paiement.

Veuillez lire attentivement toutes les informations. Prévenez-nous immédiatement si les données ne sont pas correctes ou si vous n'avez pas reçu de confirmation.

Toute modification ou annulation du programme doit être communiquée par écrit (pas par téléphone !) à l'adresse [bezoek.gaasbeek@vlaanderen.be](mailto:bezoek.gaasbeek@vlaanderen.be).

Veuillez prévenir l'accueil au 02 531 01 30 en cas d'arrivée tardive du groupe. Le guide attend maximum 30 minutes après l'heure de début prévue de la visite guidée. De commun accord avec le guide, la visite guidée peut alors dépasser l'heure de fin prévue de maximum 15 minutes. Si le guide enchaîne directement avec une autre visite guidée, cela n'est bien entendu pas possible.

## **Écoles et familles**

### **Visite scolaire**

Le paiement s'effectue en espèces à la caisse le jour de la visite ou contre facture moyennant communication du numéro d'entreprise deux semaines à l'avance. Si nous n'avons pas reçu le numéro d'entreprise au préalable, la visite guidée ne pourra pas avoir lieu.

### **Fête d'anniversaire**

- À payer le jour même à la caisse.
- Maximum 15 enfants et 2 accompagnateurs.
- Les enfants peuvent visiter le château en déguisement.

### **Visite guidée en famille**

- À payer le jour même à la caisse.
- Maximum 15 personnes par groupe.
- Les enfants peuvent visiter le château en déguisement.