

VERPLICHTINGEN

van culturele operators jegens hun gebruikers

Met inachtneming van de gebruikers en met het oog op hun comfort verbindt de culturele operator zich ertoe de volgende code na te leven:

- DEZE CODE OP EEN DUIDELIJKE PLAATS AANPLAKKEN**, bij de in- en uitgangen van alle plaatsen waar gebruikers welkom zijn en op de website; deze code moet leesbaar en toegankelijk zijn voor alle gebruikers (tip: minimaal A3-formaat);
- GEbruikers** – voordat de geplande culturele activiteit plaatsvindt en, indien de toegang tegen betaling is, vóór de betaling van het toegangsticket - DE VOLLEDIGSTE INFORMATIE VERSTREKKEN die geen informatie of voorstellingen bevat die misleidend kunnen zijn, in het bijzonder met betrekking tot de aard van de activiteit, de eventuele toegangsprijs, de duur en de datum van de activiteit;
- GEbruikers** zo snel mogelijk **INFORMEREN IN HET GEVAL VAN SUBSTANTIËLE WIJZIGINGEN OF ANNULERING VAN DE BETREFFENDE CULTURELE ACTIVITEIT** (of dat nu occasioneel of permanent is). Mins tens nadere regels voorzien om gebruikers in deze twee gevallen terug te betalen als de toegang tot de betreffende culturele activiteit tegen betaling is;
- HET OORSPRONKELIJKE AANTAL BESCHIKBARE PLAATSEN** voor de betreffende culturele activiteit **VERMELDEN** bij de ingang van alle plaatsen waar de operator gebruikers ontvangt, op zijn website en in zijn schriftelijke publiciteitsmateriaal;
- AL ZIJN PRIJZEN** (toegangstickets, kledkamer, enz.) **BIJ DE INGANG** van alle plaatsen waar hij gebruikers ontvangt, op zijn website en, voor zover mogelijk, in het schriftelijke publiciteitsmateriaal **VERMELDEN**. Op dezelfde manier eventuele incidentele kortingen - met de vermelding of ze kunnen worden gecombineerd met elkaar of met permanente verlaagde tarieven - eventuele gratis tarieven en de voorwaarden om daarvan te genieten, vermelden;
- ALGEMENE VOORWAARDEN** met betrekking tot de toegang tot de voorgestelde culturele activiteit **AANPLAKKEN**, ten minste bij de ingang van alle plaatsen waar hij gebruikers ontvangt;
- GEbruikers SPONTAAN DE BESTE PRIJS** die op hen van toepassing is, **AANBIEDEN**;
- IDENTIEKE PRIJZEN EN KORTINGEN AANBIEDEN**, songeacht de gebruikte informatiemedia en boekingsmethoden;
- NIET OVERBOEKEN**;
- GEEN BETAALD SYSTEEM** (zoals betaalnummers) **GEbruiken OM GEbruikers TE INFORMEREN**;
- DOELGERICHTE INFORMATIE VERSPREIDEN** die de toegang voor en een zo breed mogelijke deelname door alle gebruikers bevordert, inclusief “zwakke” gebruikers (personen met beperkte mobiliteit, werklozen, slechtzienden, slechthorenden, enz.);
- ZORGEN**, voor zover mogelijk, **VOOR EEN MINIMALE ONTVANGST DIE AANGEPAST IS AAN MENSEN MET BEPERKTE MOBILITEIT**, zwangere vrouwen, slechtzienden, blinden, slechthorenden of doven (vertaling in gebarentaal, ondertiteling, inductielus - verhoging van het volume van de apparatuur voor slechthorenden - enz.). Gemakkelijk bereikbare plaatsen voor hen reserveren, hen informeren over de aangepaste diensten die hen kunnen worden aangeboden en over de veiligheidsinstructies die specifiek voor hen zijn;
- EEN KOPIE VAN DEZE CODE AAN DE GEbruIKER** die daarom vraagt, **GEVEN**;
- ZIJN VOLLEDIGE CONTACTGEGEVENS ZICHTBAAR VERMELDEN**, inclusief zijn e-mailadres, bij de ingang en uitgang van alle plaatsen waar hij gebruikers ontvangt en op alle gebruikte informatiedragers, zodat de gebruiker hem een eventuele gedetailleerde schriftelijke klacht kan toesturen;
- SCHRIJFTELIJKE KLACHTEN** an gebruikers die hem worden gericht binnen 30 dagen na verzending **OMSTANDIG BEANTWOORDEN**;

Indien de culturele operator en de gebruiker niet tot een minnelijke schikking komen na de gedetailleerde schriftelijke klacht waarnaar hierboven verwezen wordt,

verbindt de culturele operator zich ertoe de klachtenprocedure die binnen de Algemene Administratie Cultuur is georganiseerd, op nuttige wijze op te volgen, en die als volgt wordt beschreven:

- DE CULTURELE GEbruIKER KAN EEN KOPIE VAN DE KLACHT**, zoals medegedeeld aan de culturele operator met eventuele bijlagen, zenden aan het Cultuurloket van de Algemene Administratie Cultuur van het Ministerie van de Federatie Wallonië-Brussel:
 - Of per e-mail: culture.info@cfwb.be
 - Of per post: Cultuurloket, Espace 27 septembre, Leopold II-laan, 44, 1080 Brussel
- Het **CULTUURLOKET BEVESTIGT ONTVANGST VAN DE KOPIE VAN DE KLACHT** op de eerste werkdag na ontvangst. Bij deze aanhangigmaking stuurt het Cultuurloket een kopie van deze klacht naar:
 - de meest geschikte Algemene Dienst van de Algemene Administratie Cultuur waartoe de culturele operator behoort, onder toezicht van de Administrateur-generaal van Cultuur. De Algemene Dienst brengt de betrokken culturele operator binnen de 15 dagen schriftelijk op de hoogte van zijn aanhangigmaking.
 - de Ombudsdienst van Wallonië en van de Federatie Wallonië-Brussel, ter informatie.
- ALLEEN KLACHTEN MET BETREKKING TOT OPERATOREN DIE DOOR DE Algemene Administratie Cultuur ERKEND EN/OF GESUBSIDIEERD WORDEN, ZULLEN ONTVANKRIJK ZIJN.** Dit principe sluit contact met een niet-erkende en/of gesubsidieerde culturele operator niet uit.
- GEEN ENKELE KLACHT MET BETREKKING TOT EEN VRAAG OVER EEN WERK OF ARTISTIEKE VRIJHEID ZAL BEHANDELD WORDEN.** Als de feiten waarop de klacht gebaseerd is echter een risico vormen, zal de culturele operator per brief/e-mail geïnformeerd worden.
- INDIEN ZIJ DE PRINCIPES NIET NALEVEN**, kunnen de culturele actoren die door de Federatie Wallonië-Brussel erkend en/of gesubsidieerd worden en die zich ertoe verbinden deze Code na te leven, door de Federatie Wallonië-Brussel worden gesanctioneerd; De sancties die de Federatie Wallonië-Brussel toepast, zullen in verhouding staan tot de ernst en het aantal inbreuken op de verbintenissen (voorbeelden van sancties: tijdelijke opschorting van een deel van de toegekende subsidie, tijdelijke opschorting van de gehele toegekende subsidie, vermindering van de toegekende subsidie, beëindiging van de overeenkomst of de programmaovereenkomst); De Federatie Wallonië-Brussel zal in gebreke blijvende culturele operatoren pas bestraffen na een waarschuwing en een aanmaning.