

FAQ online tickets

1. Online ticketverkoop en entree

Waarom koop ik mijn ticket vooraf online?

Iedere bezoeker dient in het bezit te zijn van een geldig ticket met tijdslot. Op deze manier kunnen we drukte in het museum voorkomen. We adviseren we je daarom om je bezoek te plannen en vooraf online een ticket te bestellen. Eventueel kun je ook bij de kassa tickets kopen, maar door vooraf te bestellen ben je verzekerd van een ticket.

Heb je een kortingspas? Ook dan is het aan te raden om online een ticket te bestellen voor Teylers Museum. Vergeet niet je pas in combinatie met het ticket mee te nemen tijdens het museumbezoek. Beide worden gecontroleerd bij de ingang van het museum.

Ik heb een pas met recht op gratis toegang tot het museum. Moet ik dan ook online een ticket boeken?

Ja, want iedereen heeft een tijdslot nodig. Ook als je gratis toegang hebt (bv. met Museumkaart, BGL VIP-kaart, Vrienden van Teylers Museum-pas), is het aan te raden van tevoren een ticket te bestellen. Neem de (geldige) pas mee naar het museum, bij de ingang van de musea wordt deze gecontroleerd.

Kan ik aan de kassa ook een ticket kopen?

Ja, maar we adviseren je om je bezoek te plannen en online een ticket te bestellen. Zo ben je verzekerd van een tijdslot.

Wat als het niet lukt online tickets te bestellen?

Lukt het niet online tickets te bestellen? Probeer het dan op een later moment nog eens. Natuurlijk kun je ook contact opnemen met onze helpdesk: van maandag t/m zondag tussen 9.00 en 17.00 uur via: 020-244 2877.

Ik heb betaald, maar ik heb geen tickets en bevestigingse-mail ontvangen. Wat moet ik doen?

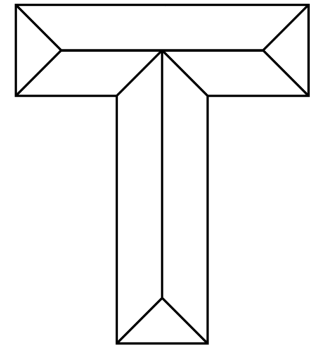
Controleer je spam-box. Is de bevestigingse-mail daar ook niet aangekomen? Bel dan met onze helpdesk: van maandag t/m zondag tussen 9.00 en 17.00 uur via: 020-244 2877.

Kan ik mijn tickets na aankoop nog restitueren of omruilen?

Aangeschafte tickets kunnen niet worden gerestitueerd en/of omgeruild. Wellicht kun je nog iemand anders blij maken met je tickets?

Moet ik in Teylers Museum arriveren op het tijdstip van het gekozen tijdslot?

Je ticket is alleen geldig op het gekozen tijdslot. Je bent welkom vanaf het gekozen tijdstip tot een half uur daarna. Als je bijvoorbeeld gekozen hebt voor 11.00 uur, verwachten wij je tussen 11.00 en 11.30 uur. Vervolgens kun je net zo veel tijd nemen als je nodig hebt. Het is dus niet nodig om exact op je gekozen tijdslot op de stoep te staan: het is zelfs beter als de bezoekers gedurende het half uur zo veel mogelijk verspreid binnenkomen.



Ik heb een ticket geboekt, maar wil een andere dag komen

Het is helaas niet mogelijk om je tickets om te ruilen voor een andere dag. Wel kun je nieuwe tickets bestellen. Het bedrag van de oude tickets wordt niet gerestitueerd. Wellicht kun je nog iemand anders blij maken met je tickets?

Ik had al voor de coronacrisis een ticket geboekt: dit ticket heeft geen tijdslot. Is het wel geldig?

Ja, maar het is wel noodzakelijk om bovenop je reeds bestelde ticket nog een tijdslot te reserveren. Kies bij stap 1 voor de ticketsoort 'Ander geldig ticket' en reserveer een tijdslot. Vergeet niet beide tickets mee te nemen naar het museum. Handel ook op deze manier als je een Vrijkaart Scholenproject hebt.

2. Maatregelen in verband met het coronavirus

Welke maatregelen treffen jullie rondom het indammen van het coronavirus?

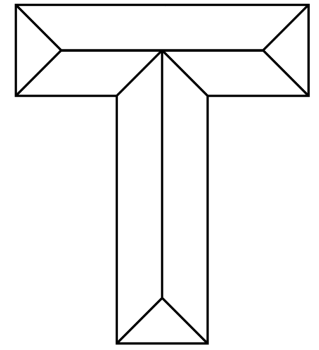
De Museumvereniging heeft een uitgebreid protocol opgesteld voor musea, gebaseerd op de maatregelen van het RIVM en de overheid. Je museumbezoek is helemaal aangepast aan deze veiligheidsnormen. De belangrijkste maatregelen zijn:

- **Iedereen dient in bezit te zijn van een ticket met tijdslot.** Zo kunnen we drukte voorkomen.
- **Met gezondheidsklachten** - neusverkoudheid, loopneus, keelpijn, lichte hoest, verhoging, koorts (boven 38 graden Celsius) en/of benauwdheid - **is het niet toegestaan het museum te bezoeken en een ticket te reserveren.**
- In het museum is een **vaste looproute** met eenrichtingsverkeer gemaakt. Houd na de eerste zalen rechts. Volg altijd de aanwijzingen van onze medewerkers op.
- **Het Goochel- en Luminescentiekabinet zijn voorlopig nog gesloten.** Ook zijn de mappen met facsimile's van tekeningen niet te bekijken
- **De garderobe is gesloten.** Neem dus niet te veel spullen mee.
- **Audiotours worden niet verstrekt.**
- De winkel en het museumcafé zijn open. **Betaal bij voorkeur met pin.**
- **Desinfecteer regelmatig je handen.** Op verschillende plekken in het museum zijn desinfecterende middelen aanwezig.
- Je kunt gebruik maken van enkele toiletten. Cruciale plekken in het museum zoals de toiletten, deurklinken etc. worden vaker schoongemaakt.
- Rondleidingen, workshops en andere **activiteiten in groepsverband kunnen voorlopig niet doorgaan.** Dat geldt ook voor *De Lorentz Formule*.
- **Uiteraard gelden ook de algemene RIVM-maatregelen:** houd 1,5 meter afstand van bezoekers die niet behoren tot je eigen gezelschap, blijf met je eigen gezelschap zo veel mogelijk bij elkaar en neem de hygiënemaatregelen in acht.

3. Algemene vragen

Wanneer is het museum geopend?

Teylers Museum is geopend van dinsdag t/m vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur en in het weekend en op feestdagen van 11.00 tot 17.00 uur.



Kan ik een rondleiding boeken?

Rondleidingen, workshops en andere activiteiten in groepsverband kunnen voorlopig niet doorgaan. Dat geldt ook voor schoolactiviteiten en *De Lorentz Formule*.

Ik zit in een rolstoel. Is Teylers Museum toegankelijk?

Zeker: alle ruimtes zijn bereikbaar. Wel zijn er – door het eenrichtingsverkeer – enkele plekken waar we je graag assistentie verlenen. Daarom willen we je vragen ons van tevoren te informeren dat je komt. Boek tickets en stuur vervolgens een mail naar info@teylersmuseum.nl met daarin de datum en tijdslot. Kom je nog dezelfde dag? Bel dan even naar het museum: 023-5160960.

Mensen die zich niet zelfstandig door het museum kunnen bewegen, mogen gratis één begeleider meenemen. Vermeld in je mail dat je iemand meeneemt.

Er is een invalidenparkeerplaats voor het museum, al kunnen we helaas niet garanderen dat deze altijd beschikbaar is. Parkeergarage De Appelaar, vlakbij het museum, heeft parkeerplaatsen voor mindervaliden.

Er zijn twee duw-rolstoelen aanwezig. Voor gemotoriseerde rolstoelen gelden speciale regels: rolstoelen met een verbrandingsmotor kunnen helaas niet worden toegelaten. Stapvoets rijden is verplicht.

Is Teylers Museum gemakkelijk bereikbaar?

Ja, op [onze website](#) vind je alle informatie daarover. We adviseren je in verband met de coronamaatregelen niet met het openbaar vervoer te komen.

4. Bezoekvoorwaarden

[Bekijk de bezoekvoorwaarden van Teylers Museum en de extra bezoekvoorwaarden rondom het coronavirus.](#)

5. Wat doen wij met je persoonsgegevens?

De opgegeven persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt om je te informeren over je bezoek. Wanneer je je ook hebt aangemeld voor de nieuwsbrief dan houden wij je op de hoogte van onze activiteiten. Je gegevens zullen niet ter beschikking worden gesteld aan derden. Lees [ons volledige privacystatement](#) op de website.

Staat je vraag er niet tussen?

Neem contact met ons op per e-mail: support@globaltickets.nl of bel van maandag t/m zondag tussen 9.00 en 17.00 uur met: 020-244 2877