

# Algemene Voorwaarden Escape Room Kerkrade V.O.F.

Onze Algemene Voorwaarden hebben we zo simpel mogelijk proberen te houden. Heeft u vragen of opmerkingen, neem dan contact met ons op!

## Wie zijn wij?

Escape Room Kerkrade V.O.F.

Zaakvoerders: Kevin & Ian Baggen

Telefoonnummer: (+31) 045 209 2007

Kantooruren: dinsdag tot en met zondag 12:00 - 20:00 uur

E-mailadres: [info@escaperoomkerkrade.nl](mailto:info@escaperoomkerkrade.nl)

Bezoekadres: Heyendallaan 64, 6464EP Kerkrade (2e verdieping, enkel op afspraak)

Postadres: Bergstraat 9, 6174RN Sweikhuizen

KVK: 65498003

BTW: NL856136475B01

## Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

Door een reservering te plaatsen gaat u akkoord met deze voorwaarden en met onze Privacyverklaring (laatste pagina van dit document), die u beide terug kunt vinden op onze website. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op door ons opgestelde offertes, facturen of aanbiedingen en zijn bindend voor beide partijen vanaf 1 januari 2019.

## Reserveren

Het reserveren van een Escape Room is verplicht: zonder afspraak kunt u niet terecht. Het plaatsen van een reserveringsaanvraag kan via onze website, e-mail, telefonisch, WhatsApp, Facebook, postduif, etc. Een reservering is pas definitief, wanneer u van ons een persoonlijke reactie heeft ontvangen, waarin we u bedanken en de datum, tijd en betaalwijze bevestigen. Zonder bevestiging is een reservering nog niet definitief en kunt u nog niet terecht.

## Betaling

We spreken van tevoren met u af hoe de betaling voldaan zal worden. We verwachten dan ook dat u of uw organisatie zich aan deze afspraken houdt. Mocht dit toch niet het geval zijn, zullen we extra kosten in rekening brengen zoals die per betaalwijze zijn terug te vinden op onze website. Wanneer de betaaltermijn verstreken is en u van ons 2 betalingsherinneringen ontvangen heeft, schakelen we een derde partij in om het bedrag te innen. Alle bijkomende kosten zijn dan voor uw rekening.

## Aanvangstijdstip

Wij verwachten u 15 minuten voor uw gereserveerde tijd bij de Escape Room. Hierdoor bent u in de gelegenheid om nog even naar het toilet te gaan, uw persoonlijke eigendommen op te bergen en kunnen we u het spel nog even uitleggen. Dit is niet optioneel.

Wanneer u te laat komt, wordt uw speeltijd ingekort en heeft u geen recht op restitutie. We doen dit om te voorkomen dat gasten die na u komen, hinder ondervinden van uw te laat komen.

## **Weigering**

Gasten die onder invloed zijn van drugs en/of alcohol, kan de toegang tot de Escape Room worden ontzegd, zonder recht op restitutie. Een speler die onder invloed is, kan zorgen voor een onveilige situatie voor zichzelf, zijn medespelers en voor ons. Plan uw activiteiten daarom goed! Ook bij vrijgezellenfeesten of andere bijzonderheden geldt deze regel gewoon.

## **Eigen Risico**

Het spel wordt gespeeld op eigen risico. Escape Room Kerkrade V.O.F. is niet aansprakelijk voor letsel of beschadigingen aan persoonlijke eigendommen. Bezittingen dienen voor aanvang van het spel opgeborgen te worden in een kluisje. Ouders zijn verantwoordelijk voor hun kinderen.

## **Schade & Diefstal**

Wij steken veel tijd in onze Escape Rooms en gaan er vanuit dat u goed met onze spullen omgaat. Schade die ontstaat door toedoen van een gast, zal dan ook op die gast worden verhaald. Bij diefstal zal daarnaast ook de politie worden ingeschakeld. Weet u niet zeker of u iets open kan of mag maken? Vraag het ons dan even, we kunnen u namelijk het hele uur zien en horen.

## **Annuleren**

Kan de Escape Room toch niet doorgaan? Wanneer u slechts één Escape Room heeft gereserveerd, kunt u tot 48 uur van tevoren de Escape Room kosteloos annuleren. Heeft u twee of meer Escape Rooms gereserveerd? U kunt deze dan kosteloos annuleren tot uiterlijk zeven dagen voor uw reservering. Na het verstrijken van de genoemde periodes brengen wij het volledige bedrag bij u in rekening. Dit geldt ook voor eventueel toegevoegde extra's of arrangementen.

## **Het aantal spelers**

Kan er iemand toch niet mee? Wanneer u slechts één Escape Room heeft gereserveerd, kunt u tot 48 uur van tevoren het aantal spelers kosteloos aanpassen. Heeft u twee of meer Escape Rooms gereserveerd? Dan kunt u het aantal spelers kosteloos aanpassen tot zeven dagen voor uw reservering. Na het verstrijken van de genoemde periodes brengen wij het volledige bedrag bij u in rekening. Dit geldt ook voor eventueel toegevoegde extra's of arrangementen.

## **Terugbetaling**

Heeft u op tijd doorgegeven dat u met minder spelers gaat deelnemen en is de betaling al voldaan? Dan ontvangt u van ons het teveel betaalde bedrag zo snel mogelijk na uw reservering terug. Dit zou niet langer mogen duren dan zeven dagen, tenzij anders overeengekomen.

## **Huisdieren**

Huisdieren zijn niet toegestaan in zowel de wachtruimte alsook in de Escape Room. Hulphonden zijn uiteraard wel welkom.

## **Geheimhouding**

De oplossing van de Escape Room blijft behouden, wanneer alleen over de ervaring, maar niet over de geheimen verteld wordt. Beschouw uzelf daarom tot geheimhouding verplicht. Door te vertellen over de raadsels, gaat het plezier voor een ander verloren. Het maken van foto's in de ruimtes is dan ook verboden.

## **Instructies**

Instructies en aanwijzingen van het personeel dienen te allen tijde te worden opgevolgd. Wanneer hier geen gehoor aan wordt gegeven behouden wij ons het recht voor u te verwijderen uit de Escape Room, zonder recht op restitutie. Vergeet niet dat het een spel is en dat het draait om plezier, ook voor ons!

## **Offerte**

Heeft u een offerte aangevraagd? De geldigheidsduur van de offerte, het aantal personen en de datum waarvoor de prijzen gelden, staat erop vermeld. Voor toekomstige reserveringen kan er geen aanspraak gemaakt worden op een in het verleden aangevraagde offerte. Uiteraard is het mogelijk dat wij een vergissing maken, ookal stellen we een offerte met de grootst mogelijke zorg op. Wanneer u duidelijk had kunnen weten dat het om een vergissing ging (bijvoorbeeld €0,10 i.p.v. €10,-) kunt u ons niet vastpinnen op de offerte.

## **Arrangementen**

De tarieven van onze arrangementen staan los van de tarieven voor de Escape Room. Indien u kiest voor een betaalwijze vooraf of ter plekke, dan betaalt u via ons het arrangement en de Escape Room. Voor eventuele extra drankjes krijgt u van ons achteraf een rekening. Bij groepen groter dan 20 personen, brengen wij een voorschot in rekening voor de drankjes en berekenen we achteraf het exacte bedrag.

## **Standardspeelschema**

De tarieven die wij vermelden op de website en op onze tarievenlijst, gaan uit van ons standardspeelschema. Wat houdt dit in? Wanneer u bijvoorbeeld met 8 personen komt spelen, krijgt u een kamer voor 8 personen. Speelt u liever een andere kamer? Dan brengen wij een minimumtarief in rekening (bijvoorbeeld het tarief voor 9 personen). Ook afwijkende tijden, bijvoorbeeld 75 minuten spel, of een verlengde pauze tussen groepen, beïnvloeden de tarieven. U kunt altijd een offerte aanvragen, dan kijken we naar de mogelijkheden en de exacte prijs.

## **Overig**

Door een Escape Room te reserveren gaat u akkoord met deze voorwaarden en met onze Privacyverklaring. Wij als Escape Room Kerkrade V.O.F. houden ons het recht voor om uw reservering op ieder moment te annuleren, in geval van bijzondere omstandigheden. (Bijvoorbeeld weersomstandigheden of persoonlijke omstandigheden). Uiteraard zullen we dan zorgdragen voor tijdige communicatie en het organiseren van een nieuwe datum, danwel restitutie van het door u betaalde bedrag.

# Privacyverklaring Escape Room Kerkrade V.O.F.

Telefonisch bereikbaar op 045-2092007 of via e-mail op [privacy@EscapeRoomKerkrade.nl](mailto:privacy@EscapeRoomKerkrade.nl)

## Welke gegevens verzamelen wij?

Om uw reservering zo soepel mogelijk te laten verlopen, vragen we u een aantal persoonsgegevens. Dit zijn uw voornaam, achternaam, e-mailadres en mobiele telefoonnummer.

## Waarom verzamelen wij uw gegevens?

Per e-mail ontvangt u van ons vóór uw bezoek een tweetal bevestigingen. Één vanuit ons reserveringssysteem Resova en één persoonlijke met daarin de link waarmee u de betaling kunt voldoen. Zo kunnen we u goed informeren. Daarnaast gebruiken we uw mobiele telefoonnummer om u te kunnen bereiken wanneer dit nodig blijkt te zijn.

## Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Tot maximaal 1 maand na uw reservering bewaren wij uw gegevens, dan verwijderen we namelijk uw klantaccount uit ons reserveringssysteem.

Wanneer u ons toestemming geeft op het privacyformulier om u een e-mail te sturen wanneer een van de kamers vernieuwd wordt, dan bewaren we wel uw voornaam, achternaam en e-mailadres. Dit doen we maximaal voor 30 maanden vanaf uw oorspronkelijke reservering. Komt u nog een keer terug? Dan krijgt u van ons weer een privacyformulier en mogen we de termijn vanaf dan weer verlengen naar 30 maanden.

## En hoe zit het met de videobeelden?

Wij, de teamleden van Escape Room Kerkrade V.O.F., kijken live met u mee. Er kunnen geen vreemden meekijken door wachtwoordbeveiliging van onze camera's.

## Met wie delen wij uw gegevens?

Wij delen deze gegevens enkel met onze arrangementspartners Abdij Rolduc en Brouwgilde Abdij Rolduc anno 2013. Hierbij gaat het enkel om uw achternaam om de reservering te kunnen plaatsen bij deze partijen.

Daarnaast gebruiken we een aantal verwerkers als Mailchimp en Mollie Payments. Zij kunnen uw gegevens niet verwerken zonder onze toestemming en onze doeleinden te respecteren. Dit hebben we vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

## Wat doen wij om uw gegevens te beschermen?

Uw gegevens voor uw reservering staan in ons reserveringssysteem van Resova opgeslagen. Dit account is met een wachtwoord beveiligd en enkel in te zien door het management van Escape Room Kerkrade V.O.F.

Wanneer u er voor kiest om een e-mail te ontvangen wanneer er een nieuwe kamer wordt geopend, worden uw gegevens opgeslagen op onze eigen harde schijf, die beveiligd is door encryptie en enkel benaderbaar door het management van Escape Room Kerkrade.

## Wat te doen bij vragen of wanneer u door ons vergeten wilt worden?

Stuur dan een e-mail naar [privacy@escaperoomkerkrade.nl](mailto:privacy@escaperoomkerkrade.nl) en wij beantwoorden uw vragen of verwijderen uw gegevens. Wij proberen altijd zo snel mogelijk te reageren.