

ALGEMENE VOORWAARDEN ESCAPEHOOD

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden zullen de volgende begrippen de navolgende betekenis hebben, tenzij uit de context uitdrukkelijk anders blijkt:

Bezoeker:	betekent (i) iedere natuurlijke persoon die de gebouwen en/of terreinen van Escapehood betreedt, en/of (ii) iedere natuurlijke of rechtspersoon die op enigerlei wijze direct of indirect een Overeenkomst met Escapehood sluit.
Boeking:	betekent een ticket of soortgelijk (digitaal) document, dat de Bezoeker op een bepaald tijdstip toegang verleend tot een Escapehood-vestiging tijdens de geldende openingstijden.
Bijzondere Voorwaarden:	betekent de huisregels, veiligheidsvoorschriften en andere aanvullende voorwaarden van Escapehood, zoals die van tijd tot tijd zullen gelden.
Escapehood:	betekent de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Rainbow Road B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, met bezoekadres Stettineiland 26, 1014 ZE Amsterdam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 89333004.
Groep:	betekent drie (3) of meer Bezoekers die Escapehood in georganiseerd verband bezoeken.
Overeenkomst:	betekent het geheel van afspraken tussen de Bezoeker en Escapehood op basis waarvan Escapehood diensten en/of producten levert aan de Bezoeker.
Persoonsgegevens:	betekent alle door de Bezoeker aan Escapehood verstrekte gegevens.
Website:	betekent de door Escapehood geëxploiteerde website te bereiken op de domeinnaam www.Escapehood.nl .

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op (i) elk aanbod van Escapehood, (ii) elke tot stand gekomen Overeenkomst, (iii) alle (overige) rechtsverhoudingen tussen Escapehood en de Bezoeker en (iv) ieder bezoek aan een Escapehood-vestiging.
- 2.2 Alle bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede opgesteld ten behoeve van alle bestuurders c.q. vennoten van Escapehood en alle personen die voor Escapehood werkzaam zijn en/of door Escapehood zijn ingeschakeld. Deze bepalingen, die beogen rechten ten behoeve van de aan Escapehood verbonden personen in het leven te roepen, zijn mede bedoeld als om niet gemaakte, onherroepelijke derdenbedingen ten gunste van de aan Escapehood verbonden personen in de zin van artikel 6:253 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.

- 2.3 In aanvulling op deze algemene voorwaarden kan Escapehood Bijzondere Voorwaarden hanteren – al dan niet voor een specifieke vestiging – en welke alsdan onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en prevaleren ten aanzien van deze algemene voorwaarden.
- 2.4 Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden strijdig is met de Overeenkomst, dan is de bepaling in de Overeenkomst leidend. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van deze algemene voorwaarden en de voor de bezoeker beschikbare informatie op de Website en in de vestiging(en) van Escapehood, prevaleren de bepalingen van deze algemene voorwaarden.
- 2.5 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de Bezoeker wordt door Escapehood uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 – Aanbiedingen, offertes en totstandkoming van overeenkomsten

- 3.1 Alle door Escapehood gedane mededelingen of anderszins verschaft informatie, zoals openingstijden en tarieven, zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van wijzigingen.
- 3.2 Escapehood aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten in door Escapehood aan de Bezoekers gedane aankondigingen, aanbiedingen, mededelingen of anderszins verschaft informatie, dan wel voor fouten gemaakt bij de verkoop van Boeking door derden.
- 3.3 Een Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van een aanbod van Escapehood door de Bezoeker, tenzij er sprake is van een Overeenkomst die via de Website of per e-mail wordt gesloten in welk geval de Overeenkomst tot stand komt op het moment dat Escapehood de Bezoeker een bevestiging per e-mail heeft gestuurd. Het wettelijke herroepingsrecht voor online aankopen is niet van toepassing op de diensten van Escapehood. Voor annuleringen geldt het beleid zoals in deze algemene voorwaarden vastgelegd.
- 3.4 Een Boeking kan via de Website worden gemaakt en kan nimmer worden ingewisseld voor (contant) geld. Een Boeking wordt ongeldig door het enkele verloop van het op de Boeking vermelde tijdstip, tenzij binnen de volgende annuleringsvoorwaarden geannuleerd:
Meer dan zeven (7) dagen voor de Boeking: kosteloos annuleren, restitutie zal plaatsvinden via de oorspronkelijke betaalmethode of als tegoed om voor een volgende Escapehood Boeking te gebruiken.
Tussen zeven (7) en twee (2) dagen voor de Boeking: 50% restitutie of volledige omzetting naar tegoed om voor een volgende Escapehood Boeking te gebruiken, bij beschikbaarheid bestaat de mogelijkheid om de Boeking kosteloos om te boeken.
Minder dan 48 uur voor aanvang van de Boeking, uitsluitend voorafgaand aan het tijdstip van de Boeking: geen restitutie, maar éénmalig verplaatsen naar een nieuw beschikbaar moment binnen dertig (30) dagen na de oorspronkelijke Boeking.
- 3.5 Indien en voor zover Escapehood een Boeking annuleert, zal zij het volledige bedrag van de Boeking terugbetalen of in overleg met de Bezoeker kosteloos naar een ander beschikbaar moment verplaatsen.
- 3.6 Een Boeking is strikt persoonlijk en mag nimmer worden doorverkocht en/of overgedragen. Een korting ten aanzien van een Boeking door middel van een actie, aanbieding, promotie of iets soortgelijks geldt slechts eenmalig en kan niet gecombineerd worden.
- 3.7 Een Boeking is persoonsgebonden en alleen geldig voor de desbetreffende locatie van Escapehood. Aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van Escapehood mogen zonder haar toestemming niet aan derden ter inzage gegeven worden. Derden kunnen geen rechten ontleen door Escapehood gedane aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten.
- 3.8 Cadeaubonnen zijn twee (2) jaar geldig, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 – Toegang tot Escapehood

- 4.1 De activiteiten van Escapehood zijn geschikt voor kinderen vanaf circa zeven (7) jaar tot en met volwassenen. Jongere broertjes en zusjes zijn welkom teneinde samen te spelen met de Groep. Een Groep bestaat uit minimaal drie (3) personen en maximaal negen (9) personen. Voor kinderen tot en met zestien (16) jaar dient er altijd een volwassen begeleider aanwezig te zijn.
- 4.2 De Bezoeker is uitsluitend op vertoon van een geldige Boeking gerechtigd om de ruimte van de op de Boeking vermelde Escapehood speelruimte te betreden. Bezoekers dienen zich bij binnenkomst bij de receptie te melden. Escapehood is te allen tijde gerechtigd een gedeelte van de locatie te sluiten en/of te wijzigen zonder dat de Bezoeker aanspraak kan maken op korting en/of restitutie.
- 4.3 Ouders/verzorgers en andere begeleiders zijn te allen tijde verantwoordelijk voor - en aanspreekbaar op – het gedrag van de minderjarigen, individuen of Groep(en) die zij begeleiden. Per Groep van maximaal acht (8) kinderen dient minimaal één (1) volwassen begeleider te allen tijde aanwezig te zijn.
- 4.4 Roken (waaronder ook vaperen, et cetera) is nergens en nimmer toegestaan.
- 4.5 Escapehood behoudt zich het recht voor Bezoekers zonder opgave van redenen te weigeren en zij is niet aansprakelijk voor eventuele schade, die direct dan wel indirect, uit deze weigering ontstaat.

Artikel 5 – Verplichtingen van de Bezoeker

- 5.1 De Bezoeker is verplicht zich te allen tijde te houden aan deze algemene voorwaarden en eventuele Bijzondere Voorwaarden zoals kenbaar gemaakt op de Website, de terreinen en in de gebouwen van Escapehood en de aanwijzingen en instructies die worden gegeven door medewerkers van Escapehood en/of andere door Escapehood ingeschakelde derde(n).
- 5.2 Een escaperoom sessie bij Escapehood heeft een vaste begin- en eindtijd en duurt zestig (60) minuten. Indien en voor zover de Bezoeker aanvullende arrangementen heeft bijgeboekt, gelden de op de Boeking aangeduide begin- en eindtijden. De Bezoeker dient bij voorkeur vijftien (15) minuten voor aanvang van de overeengekomen activiteit, dan wel voor de op de Boeking aangeduide sessie, bij de betreffende Escapehood-vestiging aanwezig te zijn. Een Boeking is niet meer geldig na het verstrijken van dertig (30) minuten sinds de begintijd. Het niet of niet tijdig aanwezig zijn van de Bezoeker of een Groep, geeft Escapehood het recht om de Overeenkomst aan te merken als geannuleerd. In elk geval heeft de Bezoeker of de Groep geen recht op verlenging van de activiteit, noch op het inhalen daarvan op een ander tijdstip of een andere vorm van terugbetaling.
- 5.3 De Bezoeker zorgt ervoor dat alle gegevens – waarvan Escapehood aangeeft dat deze wenselijk zijn of waarvan de Bezoeker redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – tijdig aan Escapehood worden verstrekt.
- 5.4 Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Escapehood zijn verstrekt, heeft Escapehood onder meer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 5.5 De Bezoeker is verplicht om vóór aanvang van de escaperoom sessie kennis te nemen van de Bijzondere Voorwaarden zoals kenbaar gemaakt op de Website, de terreinen en in de gebouwen van Escapehood. De Bezoeker wordt geacht bekend te zijn met de Bijzondere Voorwaarden voor aanvang van de escaperoom sessie.

- 5.6 Het is Bezoekers niet toegestaan om gedurende de escaperoom sessie gebruik te maken van mobiele telefoons of soortgelijke apparaten. Het is Bezoekers voorts niet toegestaan om zogenaamde spoilers of oplossingen te verspreiden al dan niet via social media.
- 5.7 Indien naar het oordeel van (een medewerker van) Escapehood de Bezoeker op enigerlei wijze in strijd handelt met deze algemene voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden en/of de (gangbare) aanwijzingen en instructies van medewerkers van Escapehood en/of andere door Escapehood ingeschakelde derde(n), kan de Bezoeker de (verdere) toegang tot de Escapehood-vestiging worden ontzegd. Escapehood is dan niet gehouden tot vergoeding van enige schade en/of tot restitutie van het bedrag dat de Bezoeker voor zijn Boeking, al dan niet via een derde, heeft voldaan.
- 5.8 Wanneer de Bezoeker herhaaldelijk bepalingen uit deze algemene voorwaarden, de Bijzondere Voorwaarden en/of door medewerkers gegeven aanwijzingen en instructies en/of andere door Escapehood ingeschakelde derde(n), niet, niet volledig of niet direct opvolgt c.q. overtreedt, kan Escapehood de Bezoeker voor bepaalde tijd de toegang tot de Escapehood vestiging(en) ontzeggen en de Bezoeker (laten) verwijderen.
- 5.9 Het is de Bezoeker niet toegestaan om deel te nemen aan activiteiten in de vestiging van Escapehood onder invloed van drank, drugs en/of medicijnen.
- 5.10 Het is de Bezoeker niet toegestaan eigen eten of drinken mee te nemen en in de gebouwen van Escapehood te nuttigen.
- 5.11 Ingeval van vernieling, beschadiging, wegmaken, verduistering of diefstal van zaken door de Bezoeker is Escapehood onder meer gerechtigd (i) de Bezoeker de toegang tot het terrein te ontzeggen, (ii) de Bezoeker voor bepaalde tijd een toegangsverbod voor een of mee terreinen op te leggen, (iii) aangifte te doen bij de politie en/of (iv) de Bezoeker aansprakelijk te stellen voor de geleden schade, waaronder doch niet beperkt tot geleden verlies en gederfde winst.
- 5.12 De Bezoeker heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde (betaal)gegevens onverwijld aan Escapehood te melden.

Artikel 6 – Betaling

- 6.1 De Bezoeker dient direct bij het afrekenen de factuur c.q. kassabon en eventuele geldteruggave op juistheid te controleren. Indien de Bezoeker niet direct reclameert, is Escapehood niet gehouden de klacht op een later moment nog in behandeling te nemen. Ieder vorderingsrecht van de Bezoeker vervalst, indien niet direct is gereclameerd en niet binnen één (1) jaar na de reclamatie een rechtsvordering is ingesteld.
- 6.2 Escapehood is nimmer verplicht tot restitutie van een niet-gebruikte Boeking.
- 6.3 Indien de Bezoeker niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat de Bezoeker door Escapehood is gewezen op de te late betaling en Escapehood de Bezoeker een termijn van veertien (14) dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze termijn van veertien (14) dagen, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Escapehood gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: vijftien procent (15%) over openstaande bedragen tot € 2.500,-- (tweeduizend vijfhonderd euro); tien procent (10%) over de daaropvolgende € 2.500-- (tweeduizend vijfhonderd euro) en vijf procent (5%) over de volgende € 5.000-- (vijfduizend euro) met een minimum van € 40,-- (veertig euro). Escapehood kan in het voordeel van de Bezoeker afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 7 – Persoonsgegevens en privacy beleid

- 7.1 De Bezoeker is zich ervan bewust dat hij/zij door gebruik te maken van de Website bepaalde Persoonsgegevens aan Escapehood verstrekt. De Bezoeker gaat - door met deze algemene voorwaarden in te stemmen - akkoord met het door Escapehood gehanteerde privacy beleid, zoals op de Website weergegeven.
- 7.2 Het is mogelijk dat er in of bij een Escapehood-vestiging door of voor Escapehood opnames worden gemaakt. Escapehood is gerechtigd deze opnames naar eigen inzicht en kosteloos te gebruiken voor publicaties en promotionele doeleinden. Indien en voor zover een Bezoeker niet gefotografeerd of gefilmd wenst te worden, dan wordt de Bezoeker verzocht het gebied waar opnames worden gemaakt te mijden en een medewerker van Escapehood - of het productieteam - te verzoeken de Bezoeker en/of Groep niet te fotograferen en/of filmen.
- 7.3 Bezoekers zijn zich ervan bewust dat cameratoezicht voor veiligheidsdoeleinden plaatsvindt binnen de vestigingen van Escapehood

Artikel 8 – Klachten

- 8.1 In geval van klachten is de Bezoeker verplicht zijn klacht onverwijld, of indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, uiterlijk binnen zeven (7) dagen na het verlaten van de Escapehood vestiging bij de vestigingsmanager van de betreffende Escapehood vestiging te melden.
- 8.2 De Bezoeker en de vestigingsmanager van Escapehood zullen naar aanleiding van de klacht in onderling overleg een oplossing voor de klacht proberen te vinden. Indien partijen daar niet in slagen, kan de Bezoeker de klacht binnen veertien (14) dagen na diens bezoek aan Escapehood bij het bestuur van Escapehood indienen.
- 8.3 Indien een klacht gegrond is, zal Escapehood door de Bezoeker in de gelegenheid worden gesteld om op deugdelijke wijze uitvoering aan de Overeenkomst te geven. In het geval dat het alsnog uitvoeren van de Overeenkomst naar objectieve maatstaven niet meer mogelijk is, zal Escapehood slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 hieronder.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 9.1 Het betreden van de gebouwen en de terreinen van Escapehood en het deelnemen aan de speelstraat is voor rekening en risico van de Bezoeker. De Bezoeker begrijpt en aanvaardt dat het betreden van de gebouwen en de terreinen van Escapehood en het deelnemen aan de activiteiten in de speelstraat risico's met zich meebrengt.
- 9.2 Escapehood is niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook, tenzij de Bezoeker in voorkomend geval bewijst dat de schade het gevolg is van schuld of grove nalatigheid aan de zijde van Escapehood.
- 9.3 Escapehood is (ook) niet aansprakelijk voor enige schade die de Bezoeker lijdt als gevolg van het oneigenlijk en onveilig gebruik, inhoudende gebruik in strijd met de Bijzondere Voorwaarden, door de Bezoeker, behoudens - en indien er sprake is van - opzet of grove schuld van de zijde van Escapehood.
- 9.4 Escapehood is – voor zover rechtens mogelijk – niet aansprakelijk voor enige schade van de Bezoeker als gevolg van enige daden of omissies van door haar ingeschakelde derden ter uitvoering van de Opdracht.
- 9.5 De door Escapehood in voorkomend geval te betalen vergoeding voor schade zal nimmer meer bedragen dan de hoogte van het totaalbedrag uit hoofde van de – ter zake relevante – Overeenkomst en zal slechts opeisbaar zijn wanneer de desbetreffende verzekering van Escapehood geen of onvoldoende dekking biedt.

- 9.6 Escapehood is (voor zover relevant met uitzondering van grove schuld of opzet) nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door Escapehood geleverde producten, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van leveringstermijnen, gevolgschade en vertragingsschade en renteschade.
- 9.7 De Bezoeker vrijwaart Escapehood – en stelt haar volledig schadeloos – tegen alle aanspraken van derden ter zake van de door Escapehood aan de Bezoeker geleverde diensten en /of producten, waardoor die derden schade mochten hebben geleden, ongeacht de oorzaak of het tijdstip van het ontstaan van dergelijke schade.
- 9.8 Behoudens in geval van opzet en/of grove schuld is Escapehood niet aansprakelijk voor diefstal, vermissing, beschadiging en/of verlies van goederen van de Bezoeker, ook niet in het geval gebruik wordt gemaakt van kluisjes van Escapehood. De Bezoeker vrijwaart Escapehood van iedere aanspraak ter zake.
- 9.9 Vorderingsrechten van de Bezoeker uit welke hoofde ook jegens Escapehood in verband met een bezoek aan Escapehood vervallen in elk geval indien Bezoeker niet onverwijld of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, uiterlijk binnen zeven (7) dagen na het moment waarop de Bezoeker bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten, een rechtsvordering jegens Escapehood heeft ingesteld.
- 9.10 De Bezoeker is aansprakelijk voor alle schade die Escapehood in verband met een tekortkoming en/of onrechtmatige daad (waaronder begrepen het overtreden van Bijzondere Voorwaarden en/of het niet opvolgen van redelijke instructies van medewerkers van de Escapehood of door Escapehood ingeschakelde derde(n)) van de Bezoeker of bezoekers, die de Bezoeker vergezellen c.q. die onder zijn toezicht Escapehood bezoeken.

Artikel 10 – Overmacht

- 10.1 Escapehood is niet gehouden tot nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst, indien en zolang Escapehood daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die krachtens wet, rechtshandeling of de volgens de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet aan Escapehood toegerekend kan worden. Tevens wordt onder overmacht van Escapehood verstaan: werkstaking binnen het bedrijf van Escapehood en bijzondere omstandigheden of calamiteiten die nakoming van de overeenkomst onmogelijk of onverantwoord maken (waaronder begrepen technische storingen).
- 10.2 Schade van de Bezoeker als gevolg van overmacht anders dan restitutie van of kwijtschelding van de prijs van het gedeelte van de Overeenkomst dat door overmacht is getroffen, komt nimmer voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 11 – Wijzigingen algemene voorwaarden

Escapehood behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.

Artikel 12 – Nietige c.q. vernietigbare bepalingen

In het geval dat enige bepaling in deze algemene voorwaarden nietig mocht zijn of vernietigd mocht worden, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Escapehood en de Bezoeker zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 13 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 13.1 Deze algemene voorwaarden zijn van kracht per 15 november 2025.
- 13.2 De rechtsverhouding tussen Escapehood en de Bezoeker wordt beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen tussen Escapehood en de Bezoeker, die naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst mochten ontstaan, zullen in beginsel worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.