



Algemene voorwaarden – Serious Escape

Onderdeel van The Great Escape BV – KvK 68672500 – Burgemeester Drijbersingel 19,
8021 NZ Zwolle

Versie: 1.4 – november 2025

Artikel 1 – Toepassing

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die The Great Escape BV uitvoert onder de handelsnaam Serious Escape, gericht op leer- en spelprojecten binnen onderwijs, overheid en cultuur.
2. Waar deze voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden van The Great Escape BV, prevaleren deze bepalingen.
3. De opdrachtgever erkent dat The Great Escape BV de contractuele wederpartij is, ook indien communicatie of uitvoering plaatsvindt onder de naam Serious Escape.

Artikel 2 – Opdracht en uitvoering

1. Projecten worden schriftelijk overeengekomen via offerte of samenwerkingsovereenkomst.
2. Serious Escape levert maatwerk. Levertijden worden in overleg vastgesteld en kunnen worden aangepast bij onvoorziene omstandigheden.
3. De opdrachtgever verleent medewerking aan het realiseren van het project, waaronder toegang tot locatie, afstemming en communicatie.

Artikel 3 – Eigendom en gebruiksrecht

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op spelconcepten, scripts, techniek, beeld- en geluidsmateriaal berusten bij The Great Escape BV.
2. De opdrachtgever verkrijgt een tijdelijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het specifieke project of casus voor de overeengekomen looptijd.

3. Hergebruik door The Great Escape BV van generieke onderdelen of formats is toegestaan, mits zonder directe verwijzing naar de opdrachtgever.

Artikel 4 - Annulering en beëindiging

4.1 Algemeen

Serious Escape-projecten bestaan uit maatwerk en kennen doorgaans geen vaste uitvoeringsdatum. Een schriftelijke akkoordverklaring van de opdrachtgever (per e-mail of ondertekende offerte) geldt als bindende opdracht.

4.2 Kosten bij annulering (projectfasen)

Bij annulering door de opdrachtgever, ongeacht de reden, worden altijd de reeds uitgevoerde projectfasen in rekening gebracht tegen vaste tarieven:

- **Brainstorm / intake / strategische sessie:** € 1.000,-
- **Conceptontwikkeling / eerste ontwerpversie:** € 500,-

4.3 Annuleringsvoorwaarden na akkoord

Indien de opdrachtgever na akkoord de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, gelden – naast de kosten uit artikel 4.2 – de volgende annuleringsvoorwaarden:

- **Annulering tot 60 dagen na schriftelijk akkoord:**
Alleen de kosten van de reeds uitgevoerde fasen.
- **Annulering na 60 dagen, maar vóór start van productie/ontwikkeling:**
25% van het totale projectbedrag, plus de kosten uit artikel 4.2.
- **Annulering na start van productie/ontwikkeling:**
50% van het totale projectbedrag, plus de kosten uit artikel 4.2.
- **Annulering in de laatste fase richting oplevering of uitvoering:**
100% van het totale projectbedrag.

“Start van productie/ontwikkeling” wordt gedefinieerd als het moment waarop Serious Escape schriftelijk bevestigt dat het inhoudelijke werk begint, zoals scriptontwikkeling, ontwerp, techniek, testfases, opnames of fysieke bouw.

4.4 Budgettekort is geen overmacht

Het ontbreken van budget, interne vertraging of het niet verkrijgen van financiële of subsidiegoedkeuring wordt niet beschouwd als overmacht.

4.5 Restitutie

Indien de opdrachtgever meer heeft betaald dan de verschuldigde kosten, wordt het verschil binnen **14 dagen** terugbetaald.

Artikel 5 - Betaling

1. Facturatie vindt plaats volgens de in de overeenkomst vastgelegde termijnen, met een betalingstermijn van 30 dagen.
2. Bij uitblijven van betaling kan The Great Escape BV de uitvoering opschorten.

Artikel 6 - Aansprakelijkheid

1. The Great Escape BV is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar voortvloeit uit gebreken in haar materialen, tot maximaal het bedrag dat onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de veiligheid en begeleiding tijdens eigen uitvoering of inzet van het project.
3. The Great Escape BV is niet aansprakelijk voor indirecte schade, vervolgschade of winstderving, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.

Artikel 7 - Promotie en samenwerking

1. Partijen stemmen communicatie- en promotieactiviteiten met elkaar af.
2. The Great Escape BV mag beeldmateriaal en projectinformatie gebruiken voor eigen promotie, met vermelding van de samenwerking, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
3. De opdrachtgever mag de naam Serious Escape gebruiken in communicatie over het project, mits binnen de context van de samenwerking.

Artikel 8 - Onderhoud en continuïteit

1. Indien in de overeenkomst vermeld, wordt jaarlijks een onderhoudsbijdrage gereserveerd voor updates en technische ondersteuning.
2. Grote revisies of inhoudelijke doorontwikkelingen worden vooraf in overleg afgestemd en afzonderlijk geoffreerd.

Artikel 9 - Klachten en geschillen

9.1 Indienen van klachten

Klachten worden schriftelijk ingediend binnen **14 dagen** na oplevering of uitvoering van (een deel van) het project.

9.2 Ontvangstbevestiging

Serious Escape bevestigt ontvangst van een klacht **binnen 5 werkdagen**.

9.3 Reactietermijn

Serious Escape geeft **binnen 14 dagen** na ontvangst een inhoudelijke reactie of een voorstel voor vervolgstappen.

9.4 Onafhankelijke derde partij (beroepsmogelijkheid)

Indien een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de opdrachtgever beroep aantekenen bij:

Meester & Meester (onafhankelijke mediator/beroepsinstantie)

Zuiderzeelaan 25

8017 JV Zwolle

Telefoon: 088-0665002

E-mail: info@meesterenmeester.nl

Website: www.meesterenmeester.nl

9.5 Bindend oordeel

Het oordeel van de beroepsinstantie is voor Serious Escape bindend. Eventuele consequenties worden door Serious Escape zo snel mogelijk afgehandeld.

Na afronding van deze beroepsprocedure blijft de gang naar de civiele rechter mogelijk.

9.6 Registratie & bewaartermijn

Serious Escape registreert alle schriftelijke klachten en de daarbij behorende afhandeling in een intern klachtenregister. Deze gegevens worden bewaard gedurende een periode van **2 jaar** na afronding van de klacht en daarna verwijderd of geanonimiseerd conform de AVG.

Artikel 10 - Slotbepalingen

1. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
2. Deze voorwaarden vormen één geheel met de algemene voorwaarden van The Great Escape BV.
3. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze voorwaarden en de algemene voorwaarden van The Great Escape BV, prevaleren deze Serious Escape-voorwaarden.

Artikel 11 - Privacy / AVG

Serious Escape verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De privacyverklaring is te vinden op www.seriousescape.nl/privacy.

Contact

E-mail: Ivanlaar@thegreatescape.nl

Telefoon: 038 - 785 06 04

Adres: Burgemeester Drijbersingel 19, 8021 NZ Zwolle