**Algemene Voorwaarden van Hookhoes B.V.**

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten met betrekking tot de escape rooms, uitjes en/of (groeps)arrangementen, georganiseerd door Hookhoes B.V., gevestigd te (7607 CW) Almelo, hierna te noemen Hookhoes.

**Artikel 1: Definities**

1.1

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

- Hookhoes: de medewerkers van Hookhoes alsmede het bedrijf gevestigd te Almelo;

- klant: de wederpartij van Hookhoes, waarvoor Hookhoes een uitje organiseert, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf of als privé-persoon;

- deelnemer: natuurlijk persoon behorende tot de groep van de klant.

- uitje: het arrangement en/of de activiteit(en) welke door Hookhoes aan de klant is aangeboden.

**Artikel 2: Totstandkoming van de overeenkomst**

2.1

Een overeenkomst komt tot stand indien de klant een reservering plaats via de website of mondeling (ook telefonisch) aan (de medewerkers van) Hookhoes heeft laten weten definitief te willen boeken. Hierdoor gaat de klant een mondelinge overeenkomst aan. Daarnaast komt een overeenkomst tot stand indien de klant een email stuurt naar Hookhoes waarin hij/zij aangeeft definitief te willen boeken (boeken staat gelijk aan reserveren).

2.2

Degene die namens of ten behoeve van de groep of de overeenkomst aan gaat (de klant), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

2.3

Er vindt geen annulering plaats indien u (de klant) de bevestiging niet ondertekent, of indien u niet tijdig betaalt.

2.4

Voordat het uitje een aanvang neemt, dient de Klant de Algemene Voorwaarden voor akkoord te ondertekenen.

**Artikel 3: Uitvoering van de overeenkomst**

3.1

Hookhoes zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

3.2

Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Hookhoes het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3.3

De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Hookhoes aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Hookhoes worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Hookhoes zijn verstrekt, heeft Hookhoes het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

3.4

Hookhoes is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Hookhoes is uit gegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Hookhoes kenbaar behoorde te zijn.

3.5

Klant vrijwaart Hookhoes voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.

**Artikel 4: Betaling**

4.1

De betaling van het verwachte totaalbedrag van het uitje dient voor de datum van het uitje volledig te zijn voldaan, tenzij anders (schriftelijk) is overeengekomen. Dit kan contant op de dag zelf, via iDeal of vooraf overmaken per bank.

4.2

Het niet tijdig betalen of het niet ondertekenen van de bevestiging leidt niet tot annulering van de boeking.

4.3

Nadat het uitje heeft plaats gevonden ontvangt de klant een eindafrekening. Deze betaling dient binnen 8 dagen na het ontvangen van de factuur voldaan te zijn.

4.4

Is klant in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van klant. Indien klant in gebreke blijft in de tijdige voldoening van het totaalbedrag, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.

4.5

Indien Hookhoes hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

4.6

De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van klant.

4.7

Klant is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

**Artikel 5: Reserveringssom**

5.1

In de gepubliceerde reserveringssom zijn alle in een uitje omschreven zaken inbegrepen, tenzij anders vermeld.

5.2

Bij iedere reservering via Hookhoes brengt Hookhoes administratiekosten in rekening.

5.3

In de reserveringssom zijn niet inbegrepen:

a. Het vervoer per touringcar, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen;

b. De kosten van reisbagage-, reisongevallen-,ziektekosten-, en annuleringsverzekering;

c. Eventuele meerkosten voor extra consumpties en gebruikte materialen.

5.4

Tenzij anders vermeld gelden de prijzen per persoon.

5.5

De gepubliceerde prijzen zijn gebaseerd op de prijzen en voorwaarden, zoals deze bekend waren tijdens het op stellen van het programma. Hookhoes behoudt zich het recht voor om voor het totstandkoming van de boeking de prijs te wijzigen indien daartoe aanleiding bestaat door prijsverhoging van derden, waaronder de toepasselijke btw-voorschriften.

**Artikel 6: Wijzigingen door de deelnemer(s)**

6.1

De reservering kan door de klant in overleg met Hookhoes gewijzigd worden indien en voor zover dit mogelijk is. Bij het in mindering brengen van het aantal deelnemers, gelden voor die aantallen de annuleringsvoorwaarden (zie artikel 7).

**Artikel 7: Annuleringen**

7.1

 Indien een reservering ongedaan wordt gemaakt, dan wel gewijzigd, worden per reservering de volgende kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen:

A. Annulering > 7 dagen voor bedoeld tijdstip 0 euro per room.

B. Annulering < 1 dag voor bedoeld tijdstip 7,50 euro per room.

7.2

Annuleringen dienen schriftelijk per mail of per post en gedateerd te gebeuren.

7.3

Vermindering van het aantal deelnemers kan op de dag zelf aan ons worden doorgegeven. Bij vermindering van het aantal personen heeft Hookhoes het recht de prijs per persoon aan te passen.

7.4

Een annuleringsverzekering dient men zelf bij eigen verzekeraar af te sluiten.

7.5

Bij gehele annulering worden annuleringskosten in rekening gebracht waarbij de administratiekosten komen te vervallen.

**Artikel 8: Niet doorgaan van het programma/wijzigingen**

8.1

Alleen Hookhoes behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in het programma, indien hiertoe gegronde redenen bestaan waardoor activiteiten niet verantwoord zijn, of bij wijzigingen door autoriteit.

8.2

Indien door omstandigheden door Hookhoes wordt besloten, dat het programma niet zal doorgaan of dat daarin wijzigingen worden aangebracht, verplicht Hookhoes zich tot onmiddellijk kennisgeving aan de klant.

8.3

Indien Hookhoes besluit (delen van) een programma niet door te laten gaan, verplicht Hookhoes zich tot het afgeven van een waardebon (geldigheidsduur 12 maanden) ter waarde van (delen van) het betreffende programma, zodat (delen van) het programma op een andere datum door kan gaan.

**Artikel 9: Klachten**

Ondanks alle bemoeiingen en zorgen is het toch mogelijk dat de klant een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Deze klacht dient meteen of zo mogelijk de eerste werkdag bij Hookhoes worden ingediend. Als directe indiening van een klacht niet mogelijk is, of als de klacht niet bevredigend wordt opgelost, moet deze uiterlijk binnen een week erna schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Hookhoes. Voor klachten die na deze termijn worden ingediend, behoudt Hookhoes het recht deze niet ontvankelijk te verklaren.

**Artikel 10: Aansprakelijkheid en eigen risico bij deelname**

10.1

Indien Hookhoes aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het totaalbedrag van het uitje.

10.2

Door Hookhoes wordt geen aansprakelijkheid aanvaard voor schade ten gevolge van dood, letsel, ongevallen, kwetsing, verlies of diefstal, veroorzaakt aan of door de deelnemer(s) tijdens of ten gevolge van de het uitje. Hookhoes is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

10.3

Hookhoes aanvaardt geen aansprakelijk voor de door de klant reeds gemaakte kosten als premies voor verzekeringen, indien een uitje niet kan doorgaan.

10.4

Indien en voor zover tijdige betaling achterwege blijft is de klant in gebreke zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist.

10.5

Indien de klant in gebreke is, dient hij alle op de inning vallende kosten, gerechtelijk zowel als buitengerechtelijk, te vergoeden.

10.6

Verlies en/of schade die ontstaat door het gebruik van de deelnemer(s) aan materialen van Hookhoes of materialen van derden zullen aan de klant in rekening worden gebracht.

10.7

Deelname aan een uitje of evenement geschiedt ten allen tijde op eigen risico.

**Artikel 11: Begin- en eindtijd**

11.1

De begin- en eindtijd van een uitje wordt in de opdrachtbevestiging vastgelegd. Indien het uitje aangepast dient te worden vanwege het niet op tijd zijn van de groep, zal Hookhoes hiervoor de eventuele extra kosten in rekening brengen bij de klant.

**Artikel 12: Opschorting en ontbinding**

12.1

Hookhoes is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

- klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

- na het sluiten van de overeenkomst Hookhoes ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen.

- klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd.

12.2

Voorts is Hookhoes bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

12.3

Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Hookhoes op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Hookhoes de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

12.4

Hookhoes behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

**Artikel 13: Overmacht**

13.1

Hookhoes is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij en/of de wederpartij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

13.2

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Hookhoes geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Hookhoes niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Hookhoes worden mede daaronder begrepen.

13.3

Hookhoes heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Hookhoes zijn verbintenis had moeten nakomen.

13.4

Hookhoes kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is Hookhoes gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

**Artikel 14: Geschillen en toepasselijk recht**

14.1

De rechter in de vestigingsplaats van Hookhoes is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft Hookhoes het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

14.2

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

14.3

Op elke overeenkomst tussen Hookhoes en de klant is Nederlands recht van toepassing.

**Artikel 15: Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden**

15.1

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de kamer van koophandel en gepubliceerd op de website www.hookhoes.nl.

15.2

In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds doorslaggevend.

15.3

Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkoming van de overeenkomst.