



ALGEMENE VOORWAARDEN

Locked Up
Onze-Lieve-Vrouwstraat 22
9100 Sint-Niklaas
BE 0803.322.524

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle handelingen en overeenkomsten die met Locked Up worden aangegaan. Gelieve deze na te lezen voordat u reserveert. Door het bevestigen van uw reservering of deelname aan het spel stemt u in met deze algemene voorwaarden. Ieder geschil dat voortvloeit uit deze overeenkomst zal uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het gerechtelijk arrondissement Oost-Vlaanderen.

Artikel 1: Verzetten van een boeking en annulering

Voor boekingen passen wij volgende annuleringsregels toe:

Indien de klant annuleert:

- Annuleren meer dan 4 weken voor de dag van de activiteit: 100% terugbetaling, onder de vorm van een cadeaubon.
- Annuleren tussen 2 en 4 weken voor de dag van de activiteit: 60% terugbetaling, onder de vorm van een cadeaubon.
- Annuleren vroeger dan 2 weken voor de activiteit of bij niet komen opdagen: geen terugbetaling, onder geen enkele vorm.

Indien Locked Up annuleert:

100% terugbetaling, onder de vorm van een cadeaubon.

De terugbetaling gebeurt steeds onder de vorm van een cadeaubon en niet in geld.

Indien het aantal deelnemers uiteindelijk lager is dan het oorspronkelijk geboekte aantal, ontstaat er geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling.

Indien de betaling voor de boeking nog niet is voldaan, blijft het volledige bedrag verschuldigd, ongeacht een vermindering van het aantal deelnemers.

Voor het verplaatsen van een boeking naar een andere datum zijn dezelfde voorwaarden van toepassing als bij annulering.



Artikel 2: Regels tijdens je bezoek

- a) Locked Up houdt zich aan een vast tijdschema. Om deze reden behouden wij ons het recht om de toegang te weigeren aan groepen die meer dan 15 minuten na het aanvangsuur van de activiteit arriveren. We bekijken dan op het moment of er eventueel toch nog gestart kan worden bij laattijdige aankomst. Als de activiteit niet meer kan doorgaan, is er geen recht op terugbetaling (onder welke vorm dan ook).
- b) Locked Up is niet verantwoordelijk voor gebeurlijke ongevallen en/of diefstallen. Er zijn lockers voorzien om tijdens het spel uw persoonlijke zaken in op te bergen (deze gaan op slot en de sleutel wordt meegegeven met de groep in de escape game).
- c) In de kamers zijn camera's en microfoons aanwezig om het spel op te volgen en de deelnemers te helpen met bepaalde puzzels. Door het betreden van een kamer geeft men hiervoor expliciet de toestemming. De beelden worden nooit opgeslagen en voor andere doeleinden gebruikt dan hierboven beschreven.
- d) Tijdens het spel is drugs- en/of alcoholgebruik verboden. In de locatie van Locked Up geldt een algemeen rookverbod. Als deze regels worden overtreden of er zijn ernstige aanwijzingen daartoe, zal de toegang tot het spel onmiddellijk ontzegd worden. Er is in dit geval geen terugbetaling mogelijk, zoals bepaald in art. 1 §2.
- e) Eventuele toegebrachte schade zal volledig verhaald worden op de veroorzaker ervan of de persoon die reserveerde, vermeerderd met €30 administratiekosten. Schade aan de kamer kan immers een negatief effect hebben op de spelervaring van de teams die na jullie komen.
- f) Er wordt niet verwacht dat u meubelen, toestellen, andere vastzittende zaken uit elkaar haalt, losmaakt of breekt.
- g) Het spel bestaat hoofdzakelijk uit uitdagingen zoals denkoefeningen. Bij sommige uitdagingen kan er iets verplaatst of verschoven worden, maar nooit zal daar kracht voor nodig zijn.
- h) Gsm's, smartphones, camera's of eender welke soort opnamematerialen zijn niet toegelaten in de kamers. Het is expliciet verboden video- of fotomateriaal te maken in de kamers. Mochten we merken dat er opnames gemaakt worden in de kamers, dan behouden we het recht het spel stop te zetten en de opnames te verwijderen of in beslag te nemen. Indien de opnames, zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming, worden gedeeld via het internet of andere media, wordt een schadevergoeding gevorderd. Ook het delen van oplossingen, raadsels, puzzels, ... met anderen op eender welke manier (Facebook, Instagram, X of andere sociale media) is expliciet verboden.
- i) Eventuele genomen teamfoto's worden op onze Instagram en Facebookpagina geplaatst. Wij zetten deze foto niet online (of verwijderen deze) op uitdrukkelijk verzoek van de deelnemers.
- j) Locked Up behoudt zich het recht om elke groep of individu te weigeren op een gegronde basis. Dit kan zijn omdat personen duidelijk dronken zijn, de game masters zich bedreigd voelen,... Er is in dit geval geen terugbetaling mogelijk, onder geen enkele vorm.



Artikel 3: Algemene bepalingen

- a) Locked Up is een merk van Spel Briljant vof en mag niet zonder toestemming gebruikt worden in welke communicatie en onder welke vorm dan ook.
- b) Alle puzzels, raadsels, attributen, scenario's ... gebruikt in de escape rooms onder de naam Locked Up, zijn eigendom van Spel Briljant VOF en mogen op geen enkele manier gekopieerd of vermenigvuldigd worden.
- c) Persoonlijke gegevens, nodig tijdens de reservering, worden enkel voor dat doeleind gebruikt of om u te contacteren in verband met uw reservering. Deze gegevens worden nooit doorgegeven aan derden. Uw e-mailadres kan gebruikt worden om u te verwittigen van een nieuwe kamer. U hebt het recht deze gegevens in te kijken, aan te passen of te laten verwijderen.
- d) Wij gaan om met je persoonsgegevens zoals dat bepaald wordt in de GDPR wetgeving (General Data Protection Regulation)
- e) Je gegevens die gebruikt worden voor de boekingen worden automatisch na 2 jaar verwijderd.
- f) De hoofdboeker gaat akkoord met deze algemene voorwaarden voor alle leden van zijn/haar team.
- g) Locked Up behoudt zich het recht deze algemene voorwaarden ten alle tijde te wijzigen en zijn per ingang van datum van wijziging in de gewijzigde vorm van kracht.

Artikel 4: Aankoop cadeaubonnen en verzilvering

Aankoop cadeaubon ter plaatse:

Bij de aanschaf van een cadeaubon op locatie worden uw gegevens (naam, e-mailadres en telefoonnummer) genoteerd door één van onze Game Masters. U zal worden geïnformeerd dat de cadeaubon per e-mail zal worden toegestuurd.

Indien u de voorkeur geeft aan een fysieke cadeaubon, zal er contact met u worden opgenomen om een afspraak te maken voor het ophalen. Ook in dit geval worden uw gegevens geregistreerd.

Aankoop cadeaubon online:

Bij een online aankoop wordt de cadeaubon per e-mail verstuurd, inclusief een unieke code. De cadeaubon is 6 maanden geldig vanaf de aankoopdatum.

Verzilvering cadeaubon:

Het inwisselen van je cadeaubon is heel eenvoudig. Tijdens het boeken verschijnt bovenaan een balk met de tekst *"Heb je een promo-of een cadeauboncode?"*. Hier kan je unieke code worden ingevoerd, waarna het bedrag automatisch wordt verrekend.



Artikel 5: Arrangementen

Locked Up biedt, in samenwerking met **Hotel IBIS**, de volgende arrangementen aan:

- **Escape & Celebrate** (verjaardagsarrangement)
- **Escape & Meet** (teambuildingarrangement)
- **Escape & Kickoff** (vrijgezellenarrangement)

Gebruik van de privézaal

Het gebruik van de privézaal van IBIS Hotel is kosteloos, op voorwaarde dat er **minstens één cateringoptie** gekozen wordt. Zonder afname van catering is het gebruik van de privézaal niet mogelijk.

Reservatie en selectie van een arrangement

De keuze voor een arrangement dient u aan ons door te geven per mail naar arrangementen@lockedup.be

Betaling

De betaling van het gekozen arrangement gebeurt, nadat u bevestiging van ons heeft gekregen, per mail. Hierna maken wij een betalingsverzoek op en verzoeken wij u vriendelijke deze zo snel mogelijk te betalen. Arrangementen die niet online betaald zijn, worden niet als bevestigd beschouwd.

Prijzen arrangementen

Een vrijblijvende prijsofferte voor de arrangementen kan aangevraagd worden via e-mail naar arrangementen@lockedup.be

Bij de aanvraag dienen we volgende informatie te ontvangen:

- gewenst arrangement
- datum van bezoek
- aantal personen die langskomen
- gewenste cateringoptie(s)

De reservatie van het arrangement is pas definitief na bevestiging door ons, per mail.

No-show of annulering

Bij annulering binnen 72u of bij no-show blijft het volledige bedrag verschuldigd en vindt er geen terugbetaling plaats, onder geen enkele vorm.



Voor arrangementen passen wij volgende annuleringsregels toe:

Indien de klant annuleert:

- Bij annulering van het arrangement of niet komen opdagen, wordt het bedrag voor catering, decoratie en andere diensten geleverd door IBIS niet terugbetaald, onder geen enkele vorm.

Indien Locked Up annuleert:

- U krijgt de keuze om een andere geschikte datum te kiezen en ons deze door te geven.
- 100% terugbetaling via bankrekening, de hoofdboeker dient dan zijn rekeningnummer door te sturen per mail naar arrangementen@lockedup.be. Het bedrag voor het arrangement zal binnen de 14 dagen worden teruggestort.

Indien het aantal personen uiteindelijk lager is dan het oorspronkelijk geboekte aantal, ontstaat er geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling, onder geen enkele vorm.





TERMS AND CONDITIONS

Locked Up
Onze-Lieve-Vrouwstraat 22
9100 Sint-Niklaas
BE 0803.322.524

These terms and conditions apply to all transactions and agreements entered into with Locked Up. Please read them before booking. By confirming your booking or participating in the game, you agree to these terms and conditions. Any dispute arising from this agreement will be submitted exclusively to the competent court of the judicial district of East Flanders.

Article 1: Booking rescheduling and cancellation

We apply the following cancellation policy for booking:

If the customer cancels:

- Cancellation more than 4 weeks before the day of the activity: 100% refund, in the form of a gift voucher.
- Cancellation between 2 and 4 weeks before the day of the activity: 60% refund, in the form of a gift voucher.
- Cancellation less than 2 weeks before the activity or in case of a no-show: no refund, under any circumstances.

If Locked Up cancels:

100% refund in the form of a gift voucher.

Refunds are always given in the form of a gift voucher, not in cash.

If the number of participants is ultimately lower than the original booking number, there is no right to a full or partial refund.

If payment for the booking has not yet been made, the full amount remains due, regardless of any reduction in the number of participants.

The same terms and conditions apply to rescheduling a booking to another date as for cancellation.



Article 2: Rules during your visit

- a) Locked Up adheres to a fixed schedule. For this reason, we reserve the right to refuse entry to groups that arrive more than 15 minutes after the activity's start time. We will then assess at the time whether it is still possible to start the activity in case of late arrival. If the activity cannot proceed, there is no right to a refund (in any form).
- b) Locked Up is not responsible for any accidents and/or thefts. Lockers are provided for storing personal belongings during the game (these are locked and the key is provided with the group in the escape game).
- c) Cameras and microphones are present in the rooms to monitor the game and help participants with certain puzzles. By entering a room, you explicitly consent to this. The images are never stored or used for purposes other than those described above.
- d) Drug and/or alcohol use is prohibited during the game. Smoking is prohibited at the Locked Up location. If these rules are violated or there are serious indications of such violation, access to the game will be immediately denied. No refund is possible in this case, as stipulated in article 1, section 2.
- e) Any damage caused will be fully recovered from the person responsible or the person who made the reservation, plus a €30 administration fee. Damage to the room can negatively impact the gaming experience of the teams that follow you.
- f) You are not expected to disassemble, loosen or break furniture, equipment or other fixed items.
- g) The game mainly consists of challenges such as brain teasers. Some challenges may require moving or shifting something, but force will never be required.
- h) Cell phones, smartphones, cameras or any other type of recording equipment are not allowed in the rooms. Taking video or photo material in the rooms is strictly prohibited. Should we notice that recordings are being made in the rooms, we reserve the right to stop the game and delete or confiscate the recordings. If the recordings are shared online or otherwise, without express written permission, compensation will be claimed. Sharing solutions, riddles, puzzles, etc. with others in any way or form (Facebook, Instagram, X or other social media channels) is also strictly prohibited.
- i) Any team photos taken will be posted on our Instagram and/or Facebook pages. We will not post these photos online (or remove them) at the express request of the participants.
- j) Locked Up reserves the right to refuse any group or individual participation on a justified basis. This could be because people are clearly intoxicated, the game masters feel threatened, etc. In this case, no refund is possible under any form.



Article 3: General provisions

- a) Locked Up is a brand of Spel Briljant VOF and may not be used without permission in any communication or in any form whatsoever.
- b) All puzzles, riddles, props, scenarios, etc. used in the escape rooms under the name Locked Up are the property of Spel Briljant VOF and may not be copied or reproduced in any way.
- c) Personal data required during the booking process will only be used for that purpose or to contact you regarding your booking. This data will never be shared with third parties. Your email address may be used to notify you of a new room. You have the right to view, modify or delete this data.
- d) We handle your personal data with the GDPR (General Data Protection Regulation).
- e) Your data used for bookings will be automatically deleted after 2 years.
- f) The lead booker agrees to these terms and conditions for all members of their team.
- g) Locked Up reserves the right to amend these terms and conditions at any time and they will take effect in their amended form on the date of amendment.

Article 4: Gift voucher purchases and redemption

Purchasing a gift voucher on-site:

When purchasing a gift voucher on-site, your details (name, email address and phone number) will be recorded by one of our game masters. You will be informed that the gift voucher will be sent by email.

If you prefer a physical gift voucher, we will contact you to arrange collection. Your details will also be recorded in this case.

Purchasing a gift voucher online:

When purchasing online, the gift voucher will be sent by email, including a unique code. The gift voucher is valid for 6 months from the date of purchase.

Redeeming a gift voucher:

Redeeming your gift voucher is very simple. While booking, a bar will appear at the top with the text "Do you have a promotional or gift voucher code?". You can enter your unique code here and the amount will be automatically deducted.



Article 5: Packages

Locked Up offers, in collaboration with Hotel IBIS, the following packages:

- **Escape & Celebrate** (birthday package)
- **Escape & Meet** (team building package)
- **Escape & Kickoff** (bachelor(ette) package)

Use of the private room

Use of IBIS' private room is free of charge, provided that at least one catering option is chose. Use of the private room is not possible without purchasing catering.

Reservation and selection of a package

You must inform us of your choice of package by e-mail to arrangementen@lockedup.be

Payment

Payment for the chosen package must be made by e-mail after you have received confirmation from us. We will then draw up a payment request and kindly request that you pay this as soon as possible. Packages that haven't been paid online, will not be considered confirmed.

Package prices

A no-obligation price quote for the packages can be requested by e-mail to arrangementen@lockedup.be. When requesting the quote, we need to receive the followig information:

- desired package
- date of visit
- number of people coming
- desired catering option(s)

The reservation of the package is only final after confirmation by us by e-mail.

No-show or cancellation

In case of cancellation within 72 hours or in case of no-show, the full amount remains due and no refund will be made under any form.



For packages we apply the following cancellation policy:

If the customer cancels:

- In case of cancellation of the package or no-show, the amount for catering, decoration and other services provided by IBIS will not be refunded under any circumstances.

If Locked Up cancels:

- You will be given the option to choose another suitable date and inform us of this.
- 100% refund via bank account, the main booker must then send their account number by email to arrangementen@lockedup.be. The amount for the package will be refunded within 14 days.

If the number of people is ultimately lower than the originally booked number, there is no right to full or partial refund under any circumstances.

