

ALGEMENE VOORWAARDEN QUGATO

Versie: 28 november 2025

Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Diensten, Games, Boeking, Events, Bemiddelingsdiensten en overige activiteiten die worden aangeboden door Qugato.

INHOUDSOPGAVE

1. Definities
2. Identiteit en contact
3. Toepasselijkheid
4. Totstandkoming van de Overeenkomst
5. Gebruiksvoorwaarden
6. Privacy en gegevensbescherming
7. Veiligheid en aansprakelijkheid
8. Reserveren, boeken en betalen
9. Ticketvoorwaarden
10. Qugato Vouchers
11. Annulering en omboeken
12. Herroepingsrecht
13. Bemiddelingsdiensten
14. Partners en wederverkopers
15. Onderhoud en overmacht
16. Klachten en geschillen
17. Disclaimer
 - 17.1 Algemeen
 - 17.2 Auteursrecht
 - 17.3 Diversiteit en non-discriminatiebeleid
 - 17.4 Externe links en affiliate marketing
 - 17.5 Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI)

1. Definities

De volgende definities hebben dezelfde betekenis, ongeacht of ze in enkelvoud of meervoud voorkomen.

- **Qugato / We / Wij / Ons:** De vennootschap onder firma Qugato, gevestigd te Amersfoort, Kikkerbeet 21, 3824 WS. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89899660. Btw-nummer: NL865146652B01.
- **Algemene voorwaarden:** De geldende voorwaarden van Qugato die van toepassing zijn op de Overeenkomst.
- **Overeenkomst:** De overeenkomst tussen Qugato en de Gebruiker of Klant met betrekking tot de afname van Diensten, zoals vastgelegd in deze Algemene voorwaarden.
- **Diensten:** Alle door Qugato aangeboden activiteiten, waaronder Games, Events, Bemiddelingsdiensten, ondersteuning, Boeking, reserveringen en aanverwante services.
- **Bemiddelingsdiensten:** Het door Qugato organiseren, regelen of reserveren van diensten van derden, zoals busvervoer, restaurants, cafés, hotels en overige faciliteiten.
- **Partner / Wederverkoper:** Een externe partij die Tickets of Diensten aanbiedt namens Qugato of waarmee Qugato samenwerkt voor het verlenen van Diensten.
- **Aanbod:** De Diensten die door Qugato worden aangeboden via de Kanalen.
- **Game:** De door Qugato ontwikkelde interactieve speurtochten en citygames die via de App worden aangeboden.
- **Website:** De website van Qugato: <https://qugato.com>.
- **App:** De mobiele applicatie van Qugato die beschikbaar is via de Apple App Store en Google Play Store, waarmee de Gebruiker toegang krijgt tot Games, Content en/of andere door Qugato aangeboden Diensten.
- **Kanalen:** Alle plaatsen waar Qugato op communiceert, waaronder, maar niet beperkt tot: de Website, App, social media, offline reclame, enzovoorts.
- **Content:** Al de door Qugato gepubliceerde informatie en materialen op onze Website, App of ander Kanaal, waaronder foto's, teksten en video's.
- **Gebruiker:** De natuurlijke persoon of entiteit die gebruikmaakt van de aangeboden Website, App, Games en/of Content van Qugato of de aanschaf hiervan.
- **Deelnemer:** Een persoon die feitelijk deelneemt aan een Game of Event.
- **Klant:** Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Dienst van Qugato afneemt, ongeacht of deze handelt als consument, bedrijf, school, stichting of overheidsinstelling.
- **Consument:** Een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- **Ticket:** Een unieke digitale code of link die toegang verleent tot (onderdelen van) een Game.
- **Boeking:** De Overeenkomst tussen de Gebruiker of Klant en Qugato waarbij de Gebruiker of Klant een Dienst afneemt en de betaling hiervoor verricht.

- **Event:** De overeengekomen datum of periode waarin een Game wordt gespeeld of een aanvullende Dienst wordt uitgevoerd.
- **Qugato Voucher:** Een rechtstreeks via Qugato uitgegeven of aangeschafte digitale of fysieke code waarmee de Klant of Gebruiker recht verkrijgt op deelname aan een Game of op een door Qugato aangeboden Dienst.
- **Persoonsgegevens:** Alle informatie die kan worden gebruikt om een individu te identificeren, zoals naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, enzovoort.
- **Privacybeleid / Privacyverklaring:** De regels en procedures met betrekking tot het verzamelen, gebruiken en beschermen van persoonsgegevens van de Gebruiker, Deelnemer en/of Klant.
- **Herroepingsrecht:** De optie voor de Consument om af te zien van de overeenkomst binnen de bedenktijd.
- **Bedenktijd:** De periode waarin de Consument zijn/haar herroepingsrecht kan uitoefenen.
- **Dag:** Een kalenderdag.
- **Overmacht:** Elke omstandigheid die buiten de invloedssfeer van Qugato valt en die de uitvoering van verplichtingen tijdelijk of blijvend verhindert.

2. Identiteit en contact

Qugato staat in Nederland ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amersfoort.

Qugato
Kikkerbeet 21
3824 WS Amersfoort
Nederland
KVK-nummer: 89899660
BTW-nummer: NL865146652B01

Je kunt ons bereiken via e-mail hello@qugato.com. Raadpleeg onze contactpagina voor onze overige actuele contactinformatie:
<https://qugato.com/nl/contact/>

3. Toepasselijkheid

- Op deze Algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en Diensten van Qugato.
- Indien aanvullende voorwaarden van toepassing zijn (bijvoorbeeld die van externe leveranciers, vervoerbedrijven, horeca, hotels of wederverkopers), maken deze onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen de Klant en de betreffende externe partij.
- Afwijkingen gelden uitsluitend indien deze schriftelijk door Qugato zijn bevestigd.
- Als één of meer bepalingen van deze Algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk ongeldig is of wordt, blijft de Overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand. De betreffende bepaling wordt onverwijld vervangen door een bepaling die de strekking van het oorspronkelijke zo veel mogelijk benadert.
- Qugato behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden op elk moment te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden worden van kracht op het moment van publicatie.
- Qugato zal de Gebruiker tijdig informeren over eventuele wijzigingen in de Algemene voorwaarden. Als de Gebruiker de geldigheid van de nieuwe Algemene voorwaarden niet betwist binnen zes (6) weken na ontvangst van de kennisgeving, worden de aangepaste voorwaarden als door de Gebruiker aanvaard beschouwd.
- Situaties die niet in deze Algemene voorwaarden zijn voorzien, worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene voorwaarden.
- Indien bepalingen uit deze Algemene voorwaarden strijdig zijn met die van Partners, prevaleren deze Algemene voorwaarden voor zover het de verhouding tussen Gebruiker en Qugato betreft.

4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- Een Overeenkomst komt tot stand door aankoop van een Ticket, een digitale bestelling, schriftelijke bevestiging van een offerte of acceptatie van een Partner-ticket.
- Door het gebruikmaken van een Dienst of het gebruiken van de App, gaat de Gebruiker akkoord met deze Algemene voorwaarden.
- De Klant staat ervoor in bevoegd te zijn om de overeenkomst namens alle Deelnemers te sluiten.
- De Klant is verantwoordelijk voor het correct aanleveren van informatie die nodig is voor de uitvoering van de Diensten.

5. Gebruiksvoorwaarden

- De Game wordt zelfstandig gespeeld; Qugato is niet fysiek aanwezig tijdens deelname.
- Gebruikers en Deelnemers dienen alle toepasselijke wet- en regelgeving, verkeersregels en veiligheidsnormen na te leven.
- Qugato is niet verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door gedrag van Gebruikers en Deelnemers.
- De Gebruiker draagt zorg voor geschikte apparatuur, voldoende batterij en internetverbinding.
- De Gebruiker is verantwoordelijk voor het correct en vertrouwelijk gebruik van de App en de daarin aangeboden content.
- Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Kanalen en Content behoren toe aan Qugato.
- Qugato is niet aansprakelijk voor verkeerde navigatie, verkeerde route-informatie of andere gevolgen van het gebruik van de App.

- De Gebruiker is verantwoordelijk voor het hebben van een compatibele smartphone met voldoende batterijduur en internetverbinding om de App te gebruiken.
- Qugato geeft geen garantie dat de App op alle apparaten of onder alle omstandigheden probleemloos zal functioneren.
- De Gebruiker is volledig verantwoordelijk voor het beheer van zijn/haar mobiele dataverbinding en het daarmee gepaard gaande dataverbruik tijdens het gebruik van de App.
- Qugato aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige kosten, schade of gevolgen die voortvloeien uit het dataverbruik van de Gebruiker, inclusief maar niet beperkt tot dataverbruik, roamingkosten of andere gerelateerde kosten. De Gebruiker wordt geadviseerd zijn/haar mobiele dataverbruik te controleren en indien nodig passende maatregelen te nemen, zoals het gebruik van wifi-verbindingen, om onvoorziene kosten te voorkomen.
- Door het insturen van content, zoals foto's, recensies of opmerkingen via onze Kanalen, geeft de Gebruiker Qugato een niet-exclusieve, wereldwijde, royaltyvrije, overdraagbare en sublicentieerbare licentie om deze content te gebruiken, te kopiëren, te wijzigen, te publiceren, te distribueren en weer te geven in verband met onze Diensten en marketingactiviteiten. De Gebruiker blijft eigenaar van de door hem/haar verstrekte content, maar geeft Qugato deze licentie voor zolang de content beschikbaar is op onze Kanalen of deel uitmaakt van onze Diensten. Qugato behoudt zich het recht voor om ingestuurde content naar eigen inzicht te gebruiken of te verwijderen.
- De Gebruiker kan de gegeven toestemming voor het gebruik van de game data en/of van content intrekken door contact op te nemen via hello@qugato.com. In dat geval zal Qugato de game data en/of content binnen een redelijke termijn van zijn Kanalen verwijderen.
- Gebruikers die content plaatsen op onze Kanalen, zoals recensies, foto's of opmerkingen, moeten zich houden aan de volgende gedragsregels:
 - De content mag geen aanstootgevend, beledigend, discriminerend of onwettig materiaal bevatten.
 - De content mag geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van derden.
 Qugato behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande kennisgeving content te verwijderen die in strijd is met deze regels.
- De Gebruiker dient respectvol en beleefd gedrag te vertonen ten opzichte van medegebruikers, omstanders en eigendommen in de openbare ruimte. Qugato behoudt zich het recht voor om de Gebruiker de toegang tot zijn Kanalen en Diensten te ontfagen bij wangedrag.

6. Privacy en gegevensbescherming

- Qugato respecteert de privacy van Gebruikers en verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving.
- De Privacyverklaring van Qugato is beschikbaar op de Website en maakt integraal deel uit van deze Algemene voorwaarden.
- Gebruikers worden aangemoedigd om feedback te geven over de Kanalen en Diensten. Qugato behoudt zich het recht voor om feedback te gebruiken voor marketingdoeleinden, tenzij de Gebruiker expliciet aangeeft dit niet te willen.
- Qugato verwerkt de door de Gebruiker verstrekte informatie voor het aanbieden, uitvoeren en verbeteren van de Diensten, waaronder het gebruik van de Website, App, Games, Events en Bemiddelingsdiensten. Qugato deelt persoonsgegevens alleen met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of de betreffende Dienst.
- Door in te stemmen met deze Algemene voorwaarden, verleent de Gebruiker toestemming aan Qugato om zijn/haar persoonsgegevens te gebruiken voor de uitvoering van onze Diensten. Dit omvat het verwerken van persoonsgegevens om contact met de Gebruiker op te nemen, voor administratieve doeleinden, het bieden van ondersteuning, het afhandelen van betalingen en het leveren van toegang tot onze Diensten. Deze verwerking van persoonsgegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst tussen Qugato en de Gebruiker.
- Naast de verwerking van persoonsgegevens voor de uitvoering van Diensten, kan Qugato de persoonsgegevens van de Gebruiker ook gebruiken voor marketingdoeleinden, zoals het verzenden van nieuwsbrieven, aanbiedingen en informatie die is afgestemd op de persoonlijke voorkeuren van de Gebruiker. Dit gebeurt uitsluitend op basis van expliciete toestemming van de Gebruiker. Gebruikers hebben altijd de mogelijkheid om toestemming voor het ontvangen van marketingcommunicatie in te trekken door contact op te nemen met Qugato of zich af te melden via de link in de e-mails.
- Gebruikers hebben te allen tijde het recht om hun persoonsgegevens in te zien, te corrigeren, te verwijderen of de verwerking daarvan te beperken, in overeenstemming met de AVG.
- Gebruikers hebben het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van hun gegevens en het recht op gegevensoverdraagbaarheid, wat betekent dat zij hun persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm kunnen ontvangen of kunnen laten overdragen aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.
- De Gebruiker kan op elk moment zijn/haar toestemming voor de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens tegen Qugato intrekken. De gebruiker kan dit doen door een e-mail te sturen naar hello@qugato.com.

7. Veiligheid en aansprakelijkheid

- Deelnemers zijn verantwoordelijk voor hun eigen gedrag, veiligheid en het respectvol omgaan met de omgeving, inclusief openbare ruimte, eigendommen van derden en bewoners.
- Qugato is niet aansprakelijk voor technische beperkingen of storingen op apparaten van de Gebruiker.
- Qugato is aansprakelijk voor directe schade die aantoonbaar voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming van Qugato, tot maximaal het bedrag van de door de Klant betaalde prijs van de betreffende Game of Dienst.
- Qugato is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door externe leveranciers of schade door fouten of onjuistheden in informatie van Partners.
- De Klant vrijwaart Qugato voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de Game of het gedrag van Deelnemers.

- Qugato is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, schade door derden, technische storingen of acties van Deelnemers.
- Qugato is niet verantwoordelijk voor persoonlijk letsel, schade aan eigendommen, verlies, diefstal of andere ongevallen tijdens het gebruik van de App of deelname aan de Games. De Gebruiker wordt aangeraden persoonlijke bezittingen veilig te bewaren.
- Qugato is niet aansprakelijk voor boetes, bekeuringen of andere juridische consequenties die voortvloeien uit het gedrag van de Gebruiker of Deelnemer tijdens het gebruik van de App of deelname aan de Games.
- In geval van noodsituaties dient de Gebruiker onmiddellijk contact op te nemen met de relevante hulpdiensten. Qugato is niet aansprakelijk voor enige schade of letsel als gevolg van noodsituaties of ongevallen die zich tijdens de Game voordoen.
- De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het volgen van de juiste route en dient bij gebruik van de Game altijd de toegankelijkheid van de locatie te controleren. Als de route door een afzetting loopt of per abuis door privéterrein gaat, is het de verantwoordelijkheid van de Gebruiker en Deelnemer om alternatieve paden te kiezen. Het betreden van privéterrein, ontoegankelijke of verboden gebieden zonder toestemming is strikt verboden, ongeacht of de App of route dit aangeeft.
- Qugato kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele boetes, schade, of andere juridische consequenties die voortvloeien uit het betreden van verboden terrein of privé-eigendom door de Gebruiker en Deelnemer.
- In geen geval zal Qugato aansprakelijk zijn voor enige directe, indirecte, incidentele, gevolg-, speciale of andere schade of verlies, inclusief maar niet beperkt tot schade aan eigendommen, verlies van gegevens, winstderving of onderbrekingen in de bedrijfsvoering, voortvloeiend uit het gebruik van de Website, App of andere Kanalen of de informatie die daarop wordt verstrekt.
- Qugato is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming als gevolg van Overmacht, waaronder maar niet beperkt tot natuurrampen, stakingen, werkzaamheden, technische storingen of andere onvoorziene omstandigheden.

8. Reserveren, boeken en betalen

- Qugato behoudt zich het recht voor om de prijzen van de Dienst of het Aanbod op elk moment te wijzigen.
- Tenzij anders overeengekomen, dient de Klant de Dienst direct te betalen bij aanschaf.
- Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om eventuele onjuistheden in de verstrekte of opgegeven betaalgegevens onmiddellijk aan Qugato te melden.
- Bij wanbetaling door de Klant heeft Qugato, met inachtneming van wettelijke beperkingen, het recht om redelijke kosten in rekening te brengen, waaronder, maar niet beperkt tot; incassokosten en administratiekosten.
- Een Boeking is pas definitief nadat de Klant hiervoor via e-mail een bevestiging heeft ontvangen van Qugato. Klant ontvangt een bevestiging;
 - Direct na aankoop via de Website; of
 - Als bevestiging na het aanvragen van een offerte.
- Indien de Klant een aanvraag via offerte doet, dan geschiedt de betaling per factuur onder de volgende voorwaarden:
 - Er dient een aanbetaling van 50% van het totale bedrag te worden voldaan, uiterlijk 7 dagen voor de geplande datum van het Event.
 - Het resterende bedrag dient na afloop van Event binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur te worden voldaan.
 - Late betalingen: Bij betalingen na de vervaldatum van 30 dagen wordt een rente van 2% per maand in rekening gebracht over het openstaande bedrag. Daarnaast kunnen administratiekosten en aanmaningskosten in rekening worden gebracht.
- Alle prijzen zijn onder voorbehoud van type, druk- en zetfouten. Qugato aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van dergelijke fouten en is niet verplicht de Dienst of het Aanbod tegen de foutieve prijs beschikbaar te stellen bij type, druk- en zetfouten.
- De Diensten bevatten een volledige en nauwkeurige omschrijving. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling door de Gebruiker mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in deze omschrijvingen binden Qugato niet.
- Alle omschrijvingen en afbeeldingen bij de Diensten zijn indicaties en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de aankoop.

9. Ticketvoorwaarden

- Tickets zijn persoons- en groepsgebonden en kunnen slechts éénmalig worden gebruikt, tenzij anders staat aangegeven.
- Tickets zijn uitsluitend geldig op de afgesproken datum, zoals vermeld in de offerte of bevestigingse-mail.
- Het doorverkopen, delen, verspreiden, dupliceren of openbaar maken van Tickets is uitdrukkelijk verboden.
- Qugato heeft het recht Tickets ongeldig te maken of toegang te weigeren bij misbruik of vermoedens van fraude, zonder recht op restitutie.
- Tickets zijn uitsluitend geldig gedurende het Event. Na het verstrijken van de geldigheidsduur vervalt het recht op deelname.
- De Klant is zelf verantwoordelijk voor het bewaken van de toegangscode en kan geen aanspraak maken op vervanging na misbruik, diefstal of foutief gebruik.

10. Qugato Vouchers

- Met "Qugato Vouchers" worden uitsluitend de vouchers bedoeld die rechtstreeks via Qugato zijn uitgegeven of aangeschaft. Vouchers die zijn gekocht via Partners vallen volledig onder de voorwaarden van de betreffende Partner. De overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden, voor zover deze betrekking hebben op deelname aan de Game of het gebruik van de Diensten van Qugato, blijven onverkort van toepassing.

- Qugato Vouchers vertegenwoordigen geen geldwaarde en zijn niet inwisselbaar voor contanten, tenzij wettelijk verplicht.
- Tenzij anders vermeld op de Qugato Voucher of in de bevestiging van de aankoop, is iedere door Qugato uitgegeven Qugato Voucher 12 maanden geldig vanaf de datum van uitgifte.
- Na het verstrijken van de geldigheidsduur vervalt het recht op gebruik onherroepelijk en kan geen aanspraak meer worden gemaakt op deelname, restitutie of compensatie. Qugato kan naar eigen inzicht en zonder verplichting een coulanceverlenging aanbieden. Hiervoor kan een administratie- of verlengingsfee worden gehanteerd.
- De Klant is verantwoordelijk voor zorgvuldig beheer van de Qugato Voucher.
- Bij verlies, diefstal, ongeautoriseerd gebruik, misbruik of duplicatie wordt geen nieuwe Qugato Voucher of code verstrekt.
- Qugato behoudt het recht om een Qugato Voucher ongeldig te verklaren bij vermoeden van fraude, technische manipulatie, doorverkoop, oneigenlijk gebruik of overtreding van deze Algemene voorwaarden.
- Een Qugato Voucher geeft geen garantie op deelname op een specifieke datum of tijdstip. De Klant dient zelf een reservering te maken volgens de instructies van Qugato.
- Reserveringen zijn altijd afhankelijk van beschikbaarheid en kunnen door Qugato worden geweigerd, gewijzigd of verplaatst indien omstandigheden dit vereisen.
- Qugato Vouchers verstrekt aan bedrijven, instellingen of scholen zijn bindend vanaf het moment van acceptatie van de offerte of factuur.
- Qugato Vouchers zijn niet herroepbaar en niet restitueerbaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

11. Annulering en omboeken

- De onderstaande omboek- en annuleringsvoorwaarden hebben uitsluitend betrekking op de annulering en omboeking van Games en andere door Qugato zelf aangeboden Diensten. Voor Bemiddelingsdiensten (zoals reserveringen voor restaurants, cafés, hotels of vervoer) gelden te allen tijde de annulerings- en wijzigingsvoorwaarden van de derde partij die de dienst aanbiedt. Qugato treedt hierbij uitsluitend op als tussenpersoon.
- De Klant kan tot 48 uur voor het Event kosteloos de datum van het Event verplaatsen. Deze verplaatsing kan éénmalig plaatsvinden en moet binnen een periode van 2 jaar na de oorspronkelijke datum plaatsvinden.
- Annuleringsvoorwaarden:
 - Kosteloos annuleren is mogelijk tot 14 dagen voor de overeengekomen datum.
 - Bij annuleringen tussen 14 dagen en 48 uur voor het Event wordt 50% van de totale kosten als annuleringsvergoeding in rekening gebracht.
 - Bij annuleringen binnen 48 uur voor het Event is het volledige bedrag verschuldigd.
- In geval van een geldige annulering, zal Qugato het verschuldigde bedrag zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van het annuleringsverzoek, terugbetalen. Restituties worden uitgevoerd via dezelfde betaalmethode als de oorspronkelijke transactie, tenzij anders overeengekomen.
- Eventuele kosten die voortvloeien uit het annuleren van een Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot transactiekosten en annulerings- of servicekosten bij Bemiddelingsdiensten, zijn volledig voor rekening van de Klant. Qugato kan deze kosten in mindering brengen op het terug te storten bedrag.
- Qugato behoudt zich het recht voor om Diensten te annuleren in geval van overmacht of andere onvoorziene omstandigheden die buiten onze controle vallen. In geval van annulering door Qugato zal de Klant zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht, en indien van toepassing, wordt een volledige terugbetaling verstrekt of een alternatieve datum aangeboden.

12. Herroepingsrecht

- Consumenten hebben het recht om binnen 14 dagen na aankoop de overeenkomst te herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
- De Consument kan gebruikmaken van het Herroepingsrecht door een e-mail te sturen naar de klantenservice van Qugato via hello@qugato.com.
- De Consument maakt aanspraak op het Herroepingsrecht wanneer de aanvraag voor het annuleren binnen de veertien (14) dagen na aankoop van de Game plaatsvindt. Ook wanneer de aanvraag buiten deze periode verder wordt afgehandeld.
- Het Herroepingsrecht komt te vervallen in de volgende gevallen (conform artikel 6:230p BW):
 - Wanneer de Consument de Game heeft gestart of een Ticket heeft geactiveerd, ook indien dit plaatsvindt binnen de wettelijke herroepingstermijn;
 - Wanneer de overeengekomen speeldatum of periode van het Event is verstreken, ook als deze datum binnen de herroepingstermijn van 14 dagen viel.
- De Consument hoeft geen reden aan te geven voor het annuleren van de aankoop.
- Indien de Consument na veertien (14) dagen na aankoop niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn/haar Herroepingsrecht is de koop een feit.

13. Bemiddelingsdiensten

- Wanneer Qugato aanvullende diensten organiseert, zoals busvervoer, restaurant- of cafésreserveringen, hotelovernachtingen of andere faciliteiten, treedt Qugato uitsluitend op **als tussenpersoon** namens de Klant.
- Qugato is geen uitvoerende partij van deze Bemiddelingsdiensten en treedt niet op als organisator, reisagent, pakketreisaanbieder of vervoerder.
- De overeenkomst voor deze Bemiddelingsdiensten komt rechtstreeks tot stand tussen de Klant en de betreffende externe leverancier. Qugato is geen partij bij deze overeenkomst.

- De leverancier factureert altijd direct aan de Klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Voor Bemiddelingsdiensten brengt Qugato een service fee in rekening. Deze service fee is een vergoeding voor de organisatorische werkzaamheden, waaronder communicatie met leveranciers, coördinatie en planning, inventarisatie van wensen, afstemming en reservering, administratieve verwerking en opvolging van verzoeken.
- De hoogte van de servicefee is afhankelijk van het aantal te regelen onderdelen.
- De servicefee staat volledig los van de tarieven, voorwaarden en prijswijzigingen van externe leveranciers.
- De servicefee is uitsluitend verschuldigd wanneer ten minste één van de door de Klant aangevraagde Bemiddelingsdiensten door Qugato met succes is geregeld en bevestigd.
- Indien geen van de aangevraagde Bemiddelingsdiensten gerealiseerd kan worden, vervalt de service fee volledig.
- Indien slechts een deel van de aangevraagde Bemiddelingsdiensten gerealiseerd wordt, is uitsluitend de bijbehorende service fee verschuldigd.
- Indien de Klant besluit een door Qugato bevestigde Bemiddelingsdiensten niet af te nemen, blijft de service fee verschuldigd.
- Qugato is niet aansprakelijk voor tekortkomingen, vertragingen, prijswijzigingen, annuleringen of fouten van externe leveranciers.
- Qugato is uitsluitend verantwoordelijk voor het correct doorgeven van afspraken, reserveringen en bevestigingen zoals deze door de leverancier aan Qugato zijn verstrekt.
- De Klant is zelf verantwoordelijk voor communicatie, betaling en naleving van de voorwaarden van de externe leverancier.
- Qugato kan van leveranciers een commissie of vergoeding ontvangen. Deze vergoedingen vormen onderdeel van de zakelijke relatie tussen Qugato en de leverancier. Commissies staan volledig los van de door de Klant te betalen service fee. De Klant heeft geen recht op inzage, verrekening of uitbetaling van dergelijke commissies.

14. Partners en wederverkopers

- Qugato werkt samen met Partners voor de verkoop en uitvoering van bepaalde Diensten. De Gebruiker begrijpt en stemt ermee in dat de aanschaf van Diensten via externe partijen een overeenkomst vormt tussen de Gebruiker en de desbetreffende Partner.
- Bij aankoop via een Partner gelden zowel deze Algemene voorwaarden als de voorwaarden van de desbetreffende Partner.
- Geschillen over betaling, prijs, restitutie of geldigheid van Partner-tickets dienen bij de Partner te worden ingediend.
- Qugato is uitsluitend verantwoordelijk voor het leveren van de Game of Dienst zoals beschreven in de eigen communicatie.
- Qugato is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen, tekortkomingen of geschillen met betrekking tot de levering, betaling, geldigheid of andere zaken met betrekking tot deze externe Tickets.

15. Onderhoud en overmacht

- Alle inspanningen worden geleverd om de Website en de App soepel en probleemloos te laten werken. Wij aanvaarden echter geen verantwoordelijkheid en zijn niet aansprakelijk voor tijdelijke onbeschikbaarheid van de Website of de App als gevolg van technische problemen buiten onze controle.
- Qugato behoudt zich het recht voor om de toegang tot de Website en App op elk moment te onderbreken of te beëindigen, bijvoorbeeld voor onderhoud of updates. In geval van onderbrekingen zal Qugato redelijke inspanningen leveren om de Gebruiker op de hoogte te stellen.
- Qugato stelt alles in het werk om de Website, App en enig ander deel daarvan veilig beschikbaar te stellen. De Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het beveiligen van zijn/haar telefoon, laptop of ander apparaat waarmee de Gebruiker gebruikmaakt van de App, de Website, de Kanalen of enig ander onderdeel van Qugato.
- Qugato is niet aansprakelijk voor enige directe, indirecte, incidentele, bijzondere of gevolgschade, waaronder gederfde winst, verlies van gegevens, of schade door bedrijfsstagnatie, voortvloeiend uit technische problemen, onderbrekingen, onbeschikbaarheid van de App, of het onvermogen om onze Diensten te gebruiken. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de Gebruiker voor de betreffende Dienst heeft betaald.
- In geval van technische storingen met de App of de Website waardoor het voor de Gebruiker niet mogelijk is om de Game te spelen, zal Qugato redelijke inspanningen leveren om de storing te verhelpen. Indien een storing langer dan 24 uur voortduurt en deelname onmogelijk maakt, ontvangt de Klant een voucher of alternatieve datum.
- Tenzij anders overeengekomen, heeft de Gebruiker de mogelijkheid om alle meldingen aan Qugato per e-mail door te geven. Qugato kan meldingen naar de Gebruiker sturen naar het e-mailadres dat de Gebruiker heeft opgegeven als actueel contactadres bij het Boeken van een Dienst.

16. Klachten en geschillen

- Op overeenkomsten tussen Qugato en de Gebruiker, waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn, is exclusief Nederlands recht van toepassing, ook indien de Gebruiker buiten Nederland woont.
- Eventuele klachten over het gebruik van de Kanalen of Diensten dienen volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend binnen een termijn van 2 maanden, nadat de Gebruiker de gebreken heeft geconstateerd. Dit kan via hello@qugato.com.
- Qugato zal binnengekomen klachten binnen 14 dagen na ontvangst beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vereist, ontvangt de Gebruiker binnen dezelfde termijn een bericht van ontvangst met een indicatie van wanneer een uitvoeriger antwoord te verwachten is.

- Indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat zal worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Utrecht, Nederland. Daarnaast kunnen geschillen worden voorgelegd via het Europese online platform voor geschilbeslechting (ODR), beschikbaar voor consumenten binnen de Europese Unie.
 - Voor Gebruikers die woonachtig zijn in een lidstaat van de Europese Unie, kunnen geschillen ook worden voorgelegd aan de rechter in het land waar de Gebruiker zijn/haar woonplaats heeft, conform de Europese Verordening (EU) Nr. 1215/2012.
 - Voor Gebruikers buiten de Europese Unie worden geschillen uitsluitend behandeld door de bevoegde rechter in Utrecht, Nederland, tenzij anders bepaald door dwingendrechtelijke bepalingen van het land waar de Gebruiker woont of door internationale verdragen.

17. Disclaimer

17.1 Algemeen

- De Content op onze Kanalen wordt verzameld uit verschillende bronnen en wordt verstrekt voor informatieve doeleinden of voor het aanbieden van onze Games. We streven ernaar om de Content zo nauwkeurig en actueel mogelijk te houden, maar garanderen niet dat alle Content volledig accuraat of up-to-date is. Het gebruik van deze Content is geheel op eigen risico.
- De verhaallijnen van onze Games zijn volledig fictief en dienen uitsluitend ter vermaak. Eventuele overeenkomsten met bestaande personen, locaties of gebeurtenissen berusten op louter toeval. De Games zijn ontworpen voor recreatief gebruik, en de Content binnen de Games is niet bedoeld om als feitelijk juist te worden beschouwd.
- Qugato streeft naar accuraatheid van de Content op de Kanalen, maar kan niet garanderen dat alle informatie up-to-date is. De Gebruiker wordt aangemoedigd om onjuistheden te melden voor verbetering. Qugato streeft naar correctie van fouten op onze Kanalen na melding.
- Qugato doet geen beloftes, garanties, of waarborgen (uitdrukkelijk of impliciet) met betrekking tot de Kanalen, Content of enig deel daarvan.
- Ben je van mening zijn dat jouw auteursrecht is geschonden door een van onze creaties, denk je dat er onjuiste content op onze Kanalen staat of Content moet worden verwijderd? Neem dan contact met ons op via hello@qugato.com, zodat wij dit zo snel mogelijk kunnen onderzoeken en indien nodig passende maatregelen kunnen treffen.

17.2 Intellectuele eigendom

- Alle Content op onze Kanalen, waaronder verhaallijnen, puzzels, foto's, teksten, routes, opgaven en applicatieonderdelen, zijn auteursrechtelijk beschermd en eigendom van Qugato, tenzij anders vermeld. Het is niet toegestaan om deze Content te kopiëren, reproduceren, verspreiden of op enige andere manier te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van Qugato.
- Sommige Content die op onze Kanalen worden gebruikt, kunnen afkomstig zijn van externe bronnen. Wij hebben uitsluitend gebruikgemaakt van Content die door onszelf zijn gemaakt, rechtenvrij zijn verkregen of waarbij wij met toestemming en vermelding van de rechthebbende de Content mochten plaatsen. Als je van mening bent dat jouw teksten, afbeeldingen, video's of andere content zonder juiste toestemming is gebruikt of als je de rechthebbende bent van de content die wij gebruiken en je wil dat deze wordt verwijderd, neem dan contact met ons op via hello@qugato.com. We zullen je verzoek zo snel mogelijk verifiëren en, indien nodig, actie ondernemen om de situatie te corrigeren.

17.3 Diversiteit en non-discriminatiebeleid

- Bij Qugato zijn we toegewijd aan het bevorderen van diversiteit, inclusiviteit en gelijkheid binnen al onze Content en Diensten.
- De personages in onze citygames vertegenwoordigen een breed scala aan achtergronden en culturen. De toewijzing van rollen, inclusief die van de dader, is volledig willekeurig en niet gebaseerd op etnische, raciale of culturele kenmerken. We geloven in het creëren van een meeslepende en eerlijke ervaring voor alle Gebruikers, ongeacht geslacht, gaardheid, ras, etniciteit, religie of achtergrond.
- Qugato tolereert geen enkele vorm van racisme, discriminatie of vooroordeel, zowel in het spel als in interacties tussen Gebruikers. Onze toewijding aan diversiteit strekt zich uit tot alle aspecten van onze Content, en we streven ernaar ervoor te zorgen dat alle Gebruikers zich welkom en gerespecteerd voelen. Als een Gebruiker ongepast gedrag ervaart of getuige is, moedigen we hen aan dit onmiddellijk bij ons te melden, zodat passende maatregelen kunnen worden genomen.

17.4 Externe links en affiliate marketing

- Qugato werkt samen met derde partijen (publishers) via affiliate marketingprogramma's. Deze publishers kunnen content publiceren en links naar onze producten en diensten delen. Wanneer Gebruikers via deze links een aankoop doen, ontvangt de publisher hier mogelijk een vergoeding voor. Dit heeft geen invloed op de prijs die Gebruiker betaalt voor de Diensten.
- Qugato is niet verantwoordelijk voor de inhoud van externe websites of uitingen van deze publishers, tenzij anders vermeld. Wij streven ernaar samen te werken met betrouwbare partners, maar kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele foutieve of misleidende informatie die buiten onze controle wordt gepubliceerd.
- Onze Kanalen kunnen links naar externe websites bevatten die niet onder controle van Qugato vallen. Het opnemen van deze links impliceert niet noodzakelijk een goedkeuring van de inhoud op die websites. We zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud, nauwkeurigheid, betrouwbaarheid of veiligheid van deze externe sites. Het gebruik van dergelijke links is geheel op eigen risico.
- Sommige van de links op onze Kanalen kunnen links zijn naar producten of diensten van derden waarvoor Qugato mogelijk een vergoeding ontvangt. Dit heeft geen invloed op de prijs die Gebruiker betaalt voor de aangeboden producten of diensten, maar helpt ons om de kosten van het beheren van onze Kanalen te dekken.

17.5 Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI)

- Voor de ontwikkeling van Content maakt Qugato gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) bij het creëren van diverse onderdelen, waaronder maar niet beperkt tot teksten, afbeeldingen en foto's. De door AI gegenereerde content wordt zorgvuldig gecontroleerd en aangepast om te voldoen aan onze kwaliteitsnormen en de specifieke behoeften van de Content.
- De door AI gegenereerde content die wij leveren in het kader van de Diensten en Kanalen blijft eigendom van Qugato. Het gebruik van deze content is exclusief beperkt tot de doeleinden van de Diensten en Kanalen en mag niet zonder onze schriftelijke toestemming worden gereproduceerd, verspreid of voor andere doeleinden worden gebruikt.
- Hoewel we ons inspannen om de nauwkeurigheid en geschiktheid van AI-gegenereerde content te waarborgen, kunnen er geen garanties worden gegeven met betrekking tot de volledigheid, nauwkeurigheid of fouten in deze content. Qugato is niet aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit het gebruik van AI-gegenereerde content, voor zover wettelijk toegestaan.