SafeQuest B.V. · Harlingen
info@safequest.nl · 085 004 32 34 · firescenarioxr.nl

Servicebeschrijving FireScenario XR

Versie 9 november 2026

Dit is wat SafeQuest levert bij een FireScenario XR-licentie en wat je van ons mag verwachten. Het is een inspanningsverplichting: we beloven bereikbaarheid en inzet, geen uitkomsten.

Software en updates

Alle updates van FireScenario XR zijn bij de licentieprijs inbegrepen, zonder meerkosten. We installeren ze op afstand; de headset hoeft daarvoor alleen op wifi te staan. Over nieuwe functies, verbeteringen en foutoplossingen informeren we je via onze nieuwsbrief, per mail of telefonisch. De headsets zetten we standaard op automatisch bijwerken van het besturingssysteem en de controllers; zo blijft FireScenario XR werken met de nieuwste Meta-software. Zet je dat zelf anders, dan is dat voor eigen risico en kunnen we niet garanderen dat FireScenario XR naar behoren blijft werken.

Accounts en toegang

Bij levering maken wij de Meta-accounts voor de headsets aan. Bij de Complete Set koppelen we de headsets ook voor het meekijken (casting) op de iPad en maken we op de iPad het App Store-account en de toegangscode aan; bij de Start Set en de Plus Set zit geen iPad of router, dus daar hoort geen koppeling bij. Deze gegevens communiceren we naar jou en bewaren we in ons dossier, zodat we je op afstand en per e-mail kunnen helpen. Je krijgt de e-mailadressen en wachtwoorden ook zelf, zodat je zonder ons verder kunt.

Support en bereikbaarheid

Support loopt via info@safequest.nl en telefonisch via 085 004 32 34, op werkdagen van 9.00 tot 16.30 uur. Buiten die tijden en in het weekend zijn we niet bereikbaar; een melding die dan binnenkomt pakken we de eerstvolgende werkdag op. Nemen we de telefoon niet direct op, spreek dan een bericht in; we bellen je spoedig terug.

Melding	Eerste reactie
Vraag over gebruik, scenario's maken of andere vragen	Binnen 2 werkdagen
Storing waardoor je niet kunt trainen	Binnen 1 werkdag, met voorrang
Verzoek om een nieuwe functie	We nemen het mee in de roadmap en laten weten of en wanneer

Een eerste reactie is dat we contact opnemen en meedenken; de meeste vragen lossen we op afstand op. We zijn er om jullie te helpen. Plan je een training buiten kantooruren, test de set dan vooraf op een werkdag, zodat we eventuele problemen nog kunnen oplossen.

Jouw data blijft van jou

FireScenario XR draait volledig op de headset. Scenario's, resultaten, reactietijden en opnames staan alleen op het apparaat. SafeQuest heeft geen toegang tot die gegevens, slaat niets op in een eigen cloud en kan er dus ook niets mee. Wil je gegevens bewaren of delen, dan doe je dat zelf vanaf de headset of de meekijk-iPad.

Hardware en garantie

Gaat er iets stuk aan de headset, controllers, comfortstrap, XR-brandblusser, iPad of router, of heb je nieuwe adapters voor de XR-brandblusser nodig? Dat valt niet onder de software-updates, maar je vraagt het gewoon aan via info@safequest.nl. Per geval kijken we of het een fabrieksfout is die onder garantie valt, of schade door gebruik; in dat laatste geval doen we je een voorstel voor herstel of vervanging. Waar mogelijk stellen we een leenheadset beschikbaar, zodat de training door kan gaan.

Dit geldt alleen voor hardware die je via SafeQuest hebt gekocht. Op eigen headsets, iPads, laptops, routers of andere apparatuur geven we geen garantie en geen support, en we zijn niet verantwoordelijk voor de werking ervan. Helpen met koppelen of instellen kan wel, tegen ons uurtarief.

Hardware-upgrades

Updates gaan over de software. Brengen we een verbeterde versie uit van hardware die je al hebt, zoals een nieuwe versie van de XR-brandblusser of een nieuwer headsetmodel, dan is dat een upgrade. Upgrades vallen niet onder de licentie. Komt er een upgrade, dan laten we je dat weten via onze nieuwsbrief, per mail of telefonisch, met daarbij of er kosten aan zitten en hoe je die aanvraagt.

Op locatie en train-de-trainer

Support doen we op afstand. Een bezoek op locatie voor installatie, uitleg of een storing is in overleg mogelijk; daarvoor rekenen we reistijd en uren volgens onze actuele tarieven, en we plannen het op een werkdag.

Veel klanten kiezen voor een train-de-trainer: twee uur op jouw locatie met een SafeQuest-instructeur, waarin je eigen instructeurs leren scenario's te bouwen, cursisten te begeleiden en de resultaten na te bespreken. Hiervoor maken we een offerte op maat.

Buiten de service

- Netwerk, wifi en internet op jouw locatie
- Instellingen van de headset en iPad buiten FireScenario XR
- Aanpassingen van de software op maat
- Support in het weekend, op feestdagen en op werkdagen voor 9.00 of na 16.30 uur
- Schade door vallen, water, stoten of verlies
- Upgrades of uitbreidingen van de hardware
- Garantie en support op zelf gekochte apparatuur

Vragen over deze beschrijving: info@safequest.nl. SafeQuest B.V., Harlingen. Deze servicebeschrijving kan worden bijgewerkt; de actuele versie staat op firescenarioxr.nl/servicebeschrijving.