

# ALGEMENE VOORWAARDEN STICHTING U-SUPPORT

Bartoklaan 11 | 3533 JA | Utrecht

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht

## Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- A. Activiteiten: alle activiteiten, diensten en/ of programma's welke door U-Support worden verzorgd en/ of georganiseerd.
- B. U-Support: de Stichting U-Support welke activiteiten, diensten en/ of programma's verzorgt en/ of ontwikkelt.
- C. Leverancier: alle partijen die in samenwerking met, vóór of in opdracht van U-Support activiteiten verzorgen.
- D. Deelnemer: iedereen die actief en/ of passief deelneemt aan een door U-Support verzorgde of georganiseerde activiteit.
- E. Opdrachtgever: iedereen die zichzelf of een ander inschrijft op een door U-Support verzorgde activiteit. De opdrachtgever hoeft overigens niet automatisch ook deelnemer te zijn.
- F. Wederpartij: onder andere opdrachtgever, deelnemer of leverancier.

## Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen U-Support en een wederpartij waarop U-Support deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. Eventuele wijzigingen van deze algemene voorwaarden dienen door de directie van U-Support voorgelegd te worden aan een schriftelijk goedgekeurd te worden door de Raad van Toezicht van U-Support. U-Support zal de wederpartij schriftelijk op de hoogte stellen van de wijzigingen.
3. Voorwaarden van een wederpartij worden uitgesloten.

## Artikel 3 Totstandkoming van een overeenkomst

1. Aanmelding en/ of deelname - eventueel middels een derde partij - voor/ aan een U-Support activiteit gebeurt digitaal, telefonisch of schriftelijk. Indien de wederpartij zichzelf of een ander heeft aangemeld, volgt een digitale of een schriftelijke bevestiging van definitieve deelname. Na schriftelijke of digitale ondertekening of mondelinge akkoordverklaring van de bevestiging, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.
2. Vóórdat een overeenkomst definitief wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de wederpartij beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is zal - voordat de overeenkomst wordt gesloten - worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij U-Support schriftelijk en digitaal ter inzage liggen en zijn in te zien op verzoek van de wederpartij. Indien gewenst kunnen deze voorwaarden te allen tijde per post of via elektronische weg worden toegezonden.
3. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het eerste lid van dit artikel van toepassing.

## Artikel 4 Wetenschap van risico

1. Elke wederpartij die een bevestiging heeft ondertekend (schriftelijk of digitaal) verklaart kennis te hebben genomen van de eventuele moeilijkheidsgraad, zwaarte en eventuele risico's van de activiteiten waaraan alle deelnemers gaan deelnemen. Indien een opdrachtgever geen deelnemer is, dan wel '(hoofd)boeker' is voor één of meer deelnemers, dan is hij/ zij verplicht de deelnemer(s) voor aanvang van een activiteit(en) op de hoogte te stellen van de aard, zwaarte en eventuele risico's van de activiteit(en).
2. Deelnemen aan een U-Support activiteit geschiedt te allen tijde op eigen risico. Eventuele relevante medische en/ of conditionele bijzonderheden van de deelnemer(s) voor wie deze overeenkomst is afgesloten, dienen aan U-Support te zijn gemeld. Met het ondertekenen van deze overeenkomst stelt de opdrachtgever dat de deelnemer(s), wat betreft gezondheid en conditie, in staat zijn aan de activiteit(en) deel te nemen zonder daarbij zichzelf of anderen in gevaar te brengen.
3. Behalve bij speciaal daarvoor georganiseerde activiteiten (denk aan feesten, partijen, diners, proeverijen, recepties, e.d.) is het nuttigen van alcoholhoudende dranken voorafgaande en/ of tijdens een activiteit verboden. Indien een wederpartij toch alcohol wil nuttigen voorafgaande en/ of tijdens de activiteit dan dient dit in nauw overleg en met toestemming van de directie van U-Support te geschieden. De wederpartij wordt geacht de risico's van het gebruik van alcohol tijdens de activiteiten op de hoogte te zijn. Met het verlenen van toestemming tot gebruik van alcohol blijven lid 1 en 2 van dit artikel nadrukkelijk van toepassing.
4. U-Support behoudt zich te allen tijde het recht voor een wederpartij te weigeren deel te nemen aan een door U-Support verzorgde activiteit als de directie van U-Support de risico's van deelname onaanvaardbaar acht. Weigering van deelname wordt de wederpartij onverwijld medegedeeld.

### **Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst**

1. Enkel en alleen de directie van U-Support - hetzij persoonlijk hetzij bij digitale of schriftelijke volmacht aan één van de medewerkers van U-Support - is bevoegd om in een overeenkomst bedingen op te nemen die afwijken van deze algemene voorwaarden. De wederpartij wordt hiervan onverwijld op de hoogte gesteld.
2. U-Support mag tot 8 weken voor de aanvang van een activiteit de prijs hiervan verhogen in verband met wijzigingen in de inkoopkosten met inbegrip van brandstofkosten, de verschuldigde heffingen of de toepasselijke wisselkoersen. U-Support stelt de wederpartij hiervan onverwijld schriftelijk of digitaal op de hoogte.

### **Artikel 6 Verplichtingen van leveranciers**

1. Leveranciers verplichten zich tot geheimhouding van alle relevante informatie, waaronder begrepen bedrijfsgegevens, inlogcodes, financiële gegevens, technische gegevens en klantgegevens waarover zij in het kader van deelname aan een activiteit de beschikking hebben gekregen. Leveranciers die dit wel doen riskeren een boete van € 5.000,- per overtreding.
2. Leveranciers die in samenwerking met en/ of in opdracht van U-Support een of meerdere activiteiten verzorgen, dienen zelf een passende en geldende bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te hebben en deze te overleggen aan U-Support voor de door hun te verzorgen activiteit(en) op het moment dat deze activiteit(en) plaatsvinden. Deze aansprakelijkheidsverzekering dient alle relevante aansprakelijkheidsrisico's te dekken. Indien geen aansprakelijkheidsverzekering kan worden overlegd kan de directie van U-Support besluiten de samenwerking te weigeren of op te zeggen. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de leverancier.

### **Artikel 7 Volmachten**

1. Medewerkers van U-Support zijn door de directie van U-Support gemachtigd te handelen overeenkomstig de bestaande reglementen en voorwaarden.
2. Degene, die namens de wederpartij optreedt, wordt verondersteld daartoe door de wederpartij gemachtigd te zijn.

### **Artikel 8 Begeleiding**

1. Elke wederpartij is verplicht gedurende de U-Support programma's en/ of activiteit(en) de aanwijzingen van de (bege-)leiding (van zowel U-Support als van – indien van toepassing – door U-Support ingehuurde leveranciers) op te volgen wanneer deze aanwijzingen noodzakelijk zijn om een goede en veilige voortgang van de activiteit te kunnen waarborgen.
2. Wanneer tijdens de activiteit blijkt dat een deelnemer fysieke of psychische gebreken vertoont, zich aan wangedrag schuldig maakt of op overige wijze hinder of overlast oplevert of kan opleveren, kan deze deelnemer door de begeleiding (van zowel U-Support als van – indien van toepassing – door U-Support ingehuurde leveranciers) van verdere deelname worden uitgesloten.

### **Artikel 9 Betaling, rente en incassokosten**

1. Betaling aan U-Support dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum - tenzij anders is overeengekomen - door middel van wettig analoog of digitaal betaalmiddel of door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar het bank- of giro-nummer ten name van U-Support te Utrecht.
2. U-Support is gerechtigd aan de opdrachtgever c.q. deelnemer volledige vooruitbetaling danwel een voorschot van het totaalbedrag - dat in de bevestiging wordt vermeld - te vragen. Het voorschot zal overeenkomen met tenminste 50% van het totaalbedrag. Het vooruit te betalen bedrag danwel het voorschot dient te worden betaald binnen 14 dagen na factuurdatum en dient in ieder geval vóór aanvang van de activiteit(en) op de bank- of girorekening van U-Support te zijn binnengekomen.
3. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de wederpartij in verzuim en zal U-Support de wederpartij ingebreke stellen; de opdrachtgever is vanaf het moment van verzuim over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand.
4. Voorts is de opdrachtgever c.q. deelnemer gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde inclusief rente, tenzij dit bedrag onbillijk is.
5. Variabele kosten welke niet zijn opgenomen in een overeenkomst of bevestiging, zoals bijvoorbeeld extra catering, extra activiteiten, genuttigde consumpties, et cetera worden - tenzij anders overeengekomen - achteraf aan de opdrachtgever c.q. deelnemer doorberekend.

### **Artikel 10 Annulering**

1. Tegen annulering kan bij U-support een evenementen- of (groeps-)annuleringsverzekering afgesloten. Zodoende is de opdrachtgever en/ of deelnemer verzekerd voor geldige redenen van annuleren welke veroorzaakt worden door onzekere gebeurtenissen.

2. Annulering dient te allen tijde schriftelijk en (bij voorkeur) aangetekend te geschieden. Datum poststempel wordt gehanteerd voor de berekening van de annuleringsstermijn.

3. Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, zijn voor iedere opdrachtgever en/ of deelnemer, naast eventueel verschuldigde reserveringskosten, tevens annuleringskosten verschuldigd. Bij annulering van (deelname aan) een door U-Support georganiseerde activiteit zal U-Support de volgende kosten in rekening brengen:

- a. bij annulering tot 2 maanden (56 dagen) vóór de overeengekomen aanvangsdatum van de activiteit: 25% van het gefactureerde bedrag;
- b. bij annulering vanaf de tweede maand (56ste dag inclusief) tot 1 maand (28 dagen) vóór de overeengekomen aanvangsdatum van de activiteit: 30% van het gefactureerde bedrag;
- c. bij annulering vanaf 1 maand (28ste dag inclusief) tot twee weken (14 dagen) vóór de overeengekomen aanvangsdatum van de activiteit: 50% van het gefactureerde bedrag;
- d. bij annulering vanaf twee weken (14de dag inclusief) tot de overeengekomen aanvangsdatum van de activiteit: 75 % van het gefactureerde bedrag;
- e. bij annulering op de dag(en) zelf: het volledige factuurbedrag.

4. Mochten de werkelijke kosten van de zijde van U-Support, ten gevolge van de annulering als genoemd in lid 3 van dit artikel, de genoemde annuleringskosten overstijgen, dan kunnen evenzeer de méérkosten in rekening gebracht worden.

5. U-Support behoudt zich het recht voor activiteiten te annuleren zonder dat U-Support zich op enigerlei wijze verplicht tot anders dan terugbetaling van reeds betaalde facturen aan wederpartijen.

### **Artikel 11 Persoonsgegevens**

1. Indien de wederpartij zijn/ haar persoonlijke/ medische gegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens aan U-Support kenbaar zal maken in verband met het boeken en/ of deelnemen aan een activiteit van U-Support, zal U-Support deze gegevens bewaren overeenkomstig deze wet. U-Support zal zorg dragen voor melding overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens aan het College Bescherming Persoonsgegevens, indien en voor zover noodzakelijk.

2. U-Support zal - conform de Telecommunicatiewet van 1 oktober 2009 waarin opgenomen het wettelijke kader m.b.t. het ongevraagd verzenden van elektronische berichten - de persoonlijke gegevens van de opdrachtgevers en/ of deelnemers, voor zover verstrekt, eventueel alleen zelf gebruiken voor commerciële- en/ of marketingdoeleinden. U-Support zal de gegevens niet ter beschikking te stellen en/ of aan derden verkopen zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever en/ of deelnemer(s).

### **Artikel 12 Schade**

Kosten voortkomend uit de schade en/ of vernielingen aangericht door een wederpartij zullen op de dader(s) worden verhaald wanneer is komen vast te staan dat de deze schade heeft (hebben) veroorzaakt. Als het verhalen van de schade niet (volledig) mogelijk is dan zullen deze kosten worden verhaald op de organisatie voor welke de dader(s) werkzaam is (zijn) ten tijde waarin de schade is toegebracht.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid en overmacht**

1. Indien de activiteit niet verloopt overeenkomstig de verwachting, die de opdrachtgever c.q. deelnemer op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben, is U-Support gehouden eventuele schade te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan U-Support is toe te rekenen, noch aan de leverancier wiens hulp U-Support bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:

- a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de opdrachtgever c.q. deelnemer; of
- b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de activiteiten begrepen diensten is betrokken; of
- c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die U-Support of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen of;
- d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 2 van dit artikel.

2. Onder overmacht wordt verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden. Onder overmacht wordt niet verstaan slecht weer en/ of neerslag.

**Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid**

1. In geval van aansprakelijkheid voor schade door dood of letsel van een deelnemer, beperkt deze aansprakelijkheid zich tot een vergoeding van maximaal € 1.250.000,- per geval tot een maximum van € 2.500.000,- per jaar.
2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 is de aansprakelijkheid van U-Support voor andere schade anders dan dood of letsel van een deelnemer beperkt tot ten hoogste driemaal het factuurbedrag, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van U-Support.
3. U-Support aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade waarvoor aanspraak op vergoeding bestaat uit hoofde van een reis- of annuleringsverzekering.
4. Met inachtneming van het gestelde in artikel 4.3 aanvaardt U-Support geen aansprakelijkheid voor schade en/ of letsel ontstaan tijdens een programma waarbij één of meerdere deelnemers alcohol hebben genuttigd voorafgaand aan en/ of tijdens een activiteit. Toestemming van U-Support om eventueel toch alcohol te nuttigen voorafgaande en/ of tijdens een activiteit, als genoemd in artikel 4.3, betekent geenszins dat U-Support hiermee aansprakelijkheid erkent bij ongevallen en/ of letsel.
5. Elke aansprakelijkheid van U-Support vervalt door het verloop van een jaar, gerekend vanaf de dag waarop de schade is ontstaan.

**Artikel 15 Klachten**

1. Klachten met betrekking tot door U-Support georganiseerde activiteiten dienen binnen 5 werkdagen na afloop van de activiteit(en) c.q. het programma schriftelijk of digitaal bij U-Support te worden ingediend.
2. Het indienen van klachten schort de betalingsverplichting van facturen niet op.

**Artikel 16 Auteursrecht, industrieel en intellectueel eigendom**

1. Alle rechten met betrekking tot concepten welke door U-Support zijn bedacht en ontwikkeld, waaronder onder meer doch niet uitsluitend begrepen, de namen, de kleurstellingen, de tekstopmaak, tot stand gebrachte programma's, opdrachten, ideeën, activiteiten et cetera zijn volledig eigendom van U-Support.
2. Wederpartijen zullen geen concepten, illustraties, foto's, logo's en dergelijke als genoemd in artikel 17.1 noch de naam van U-Support - of daaraan gekoppelde namen en/ of uitingen - gebruiken zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming te hebben verkregen van de directie van U-Support . Wederpartijen die dit wel doen riskeren een boete van € 5.000,- per overtreding.
3. U-Support behoudt zich verder alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

**Artikel 17 Geschilbeslechting**

Geschillen die voortvloeien uit deze voorwaarden worden beslecht conform Nederlands recht door de bevoegde Rechtbank te Utrecht.

**Artikel 18 Toepasselijk recht**

Op iedere overeenkomst tussen U-Support en een wederpartij is Nederlands recht van toepassing.