Algemene Voorwaarden

U Town B.V. | KvK-nummer: 72018577 | BTW: NL858947341B01 | Versie: 29 oktober 2026
Perkinsbaan 11, 3439 ND Nieuwegein | info@u-town.nl | +31 (0)85 902 60 00 | u-town.nl

Artikel 1 — Definities

1.1 U Town: U Town B.V., gevestigd te Nieuwegein, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72018577 verder te noemen U Town.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met U Town een overeenkomst sluit of wenst te sluiten.

1.3 Zakelijke opdrachtgever: de opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.4 Consument: de opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.5 Overeenkomst: de overeenkomst tussen U Town en de opdrachtgever waarbij U Town zich verbindt tot het leveren van coaching, training, advies, ICT-dienstverlening of aanverwante diensten.

1.6 Opdracht: de werkzaamheden die U Town op grond van de overeenkomst voor de opdrachtgever verricht.

1.7 Traject: een afgesproken reeks sessies of activiteiten in het kader van de opdracht.

1.8 Sessie: een individuele bijeenkomst of groepsbijeenkomst, fysiek of online, in het kader van de opdracht.

1.9 Deelnemer: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een traject of sessie, al dan niet gelijk aan de opdrachtgever.

1.10 Schriftelijk: per brief, e-mail of via een ander duurzaam medium.

1.11 Abonnement: een overeenkomst waarbij U Town tegen een vast bedrag per maand doorlopend diensten levert, zoals U Town Start en Boardroom Sparring.

1.12 Online omgeving: de digitale leer- en werkomgeving van U Town (U Town Online), waarin de deelnemer toegang krijgt tot materialen, opdrachten en communicatie met U Town.

1.13 ICT-dienstverlening: consultancy op het gebied van ICT, de ontwikkeling van maatwerksoftware, het beheer van Microsoft-omgevingen en de inrichting, implementatie en het beheer van het CRM-systeem HubSpot, alsmede daarmee samenhangende werkzaamheden.

1.14 Maatwerksoftware: programmatuur, koppelingen, scripts, configuraties en daarbij behorende documentatie die U Town specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelt.

1.15 Beheer: het doorlopend onderhouden, monitoren, beveiligen en ondersteunen van ICT-omgevingen en -systemen van de opdrachtgever, zoals Microsoft 365, Azure en HubSpot.

1.16 Producten van derden: software, clouddiensten, licenties en platforms van andere leveranciers, zoals Microsoft en HubSpot, die bij de ICT-dienstverlening worden gebruikt of geleverd.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen U Town en de opdrachtgever.

2.2 U Town stelt deze algemene voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever ter beschikking, als pdf-bijlage bij de offerte of via een directe link naar u-town.nl, op zodanige wijze dat de opdrachtgever ze kan opslaan en later kan raadplegen.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien schriftelijk overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5 Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde: eerst de offerte of opdrachtbevestiging, daarna deze algemene voorwaarden. Voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, gaat een tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst vóór op de overige documenten en geldt daarnaast de privacyverklaring van U Town.

2.6 Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 3 — Aanbod en totstandkoming overeenkomst

3.1 Een offerte van U Town is geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn is vermeld.

3.2 De offerte vermeldt in ieder geval de concrete diensten, het aantal sessies en de duur per sessie, de looptijd van het traject, het tarief, eventuele locatie-, reis- en bijkomende kosten, de betaaltermijnen en een eventuele toeslag bij betaling in termijnen.

3.3 Een overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk heeft aanvaard en U Town deze aanvaarding heeft bevestigd, dan wel zodra U Town met instemming van de opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht begint.

3.4 Mondelinge afspraken binden U Town pas nadat deze schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 4 — Uitvoering van de opdracht

4.1 U Town voert de opdracht uit naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

4.2 U Town heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Coaching is een proces waarbij het resultaat mede afhankelijk is van de inzet en medewerking van de opdrachtgever en de deelnemer.

4.3 U Town kan geen garantie geven op het behalen van specifieke bedrijfs-, gedrags-, omzet-, team- of persoonlijke resultaten. Eventuele doelstellingen die in een offerte of intake worden genoemd, gelden als uitgangspunt voor de begeleiding en niet als resultaatsgarantie.

4.4 Indien in de offerte concrete op te leveren producten zijn afgesproken, zoals een teamanalyse, rapportage, trainingsprogramma of actieplan, levert U Town deze op zoals in de offerte omschreven.

4.5 U Town is gerechtigd om bij de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen. Wanneer een derde sessies verzorgt of toegang krijgt tot vertrouwelijke informatie, gebeurt dit na voorafgaande instemming van de opdrachtgever. U Town blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering en legt ingeschakelde derden dezelfde verplichtingen op het gebied van geheimhouding en gegevensbescherming op als die voor U Town zelf gelden.

4.6 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht tijdig aan U Town wordt verstrekt, dat deelnemers beschikbaar zijn voor de geplande sessies en dat, indien overeengekomen, een geschikte locatie beschikbaar is. Vertraging of extra kosten die ontstaan doordat de opdrachtgever hieraan niet tijdig voldoet, komen voor rekening van de opdrachtgever.

4.7 Sessies worden in onderling overleg gepland. U Town streeft naar continuïteit in de begeleiding. Genoemde planningen en opleverdata zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 5 — Vertrouwelijkheid

5.1 U Town behandelt alle informatie die in het kader van de opdracht van de opdrachtgever of van deelnemers wordt verkregen als strikt vertrouwelijk.

5.2 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever worden geen mededelingen gedaan aan derden over de inhoud van de opdracht of de aard van het vraagstuk.

5.3 Bij individuele coaching van een deelnemer wordt zonder diens voorafgaande toestemming geen inhoudelijke informatie aan de opdrachtgever verstrekt, behoudens een wettelijke verplichting of een concrete situatie waarin handelen noodzakelijk is ter voorkoming van ernstig nadeel.

5.4 Terugkoppeling aan de opdrachtgever blijft beperkt tot de voortgang op hoofdlijnen, zoals het aantal gevolgde sessies, en bij teamtrajecten tot geanonimiseerde patronen en thema's. Indien de opdrachtgever een uitgebreidere rapportage wenst, wordt dit vóór aanvang van het traject schriftelijk vastgelegd en aan de betrokken deelnemers kenbaar gemaakt.

5.5 De geheimhoudingsplicht geldt niet indien U Town op grond van een wettelijke verplichting gehouden is informatie te verstrekken.

5.6 U Town gebruikt casuïstiek uitsluitend voor opleidingsdoeleinden en voor de presentatie van haar dienstverlening, zoals in offertes en op de website, indien deze volledig is geanonimiseerd en de betrokken opdrachtgever en deelnemer daarvoor vooraf afzonderlijk, vrijwillig en schriftelijk toestemming hebben gegeven. Het weigeren of intrekken van deze toestemming heeft geen gevolgen voor de opdracht.

5.7 De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van de overeenkomst van kracht.

Artikel 6 — Tarieven en kosten

6.1 Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Tegenover consumenten vermeldt U Town prijzen inclusief btw.

6.2 De investering is exclusief reis- en verblijfkosten, locatiekosten, onkosten en materiaalkosten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.3 Wanneer U Town op locatie bij de opdrachtgever werkt, wordt reistijd gefactureerd tegen € 80,00 exclusief btw per uur, gerekend vanaf het vestigingsadres van U Town in Nieuwegein. Het gaat om de werkelijke reistijd heen en terug. Dit geldt ook voor sessies binnen een traject of abonnement, tenzij in de offerte anders is vermeld.

6.4 Voor sessies op het Binnenkantoor van U Town (Perkinsbaan 11, Nieuwegein) of het Buitenkantoor The International (Oude Haagseweg 200, Badhoevedorp) worden geen reistijd en reiskosten in rekening gebracht.

6.5 Daarnaast kunnen gemaakte reiskosten per kilometer of op basis van werkelijke kosten worden doorberekend, evenals parkeer-, tol- en verblijfkosten, voor zover dit in de offerte is vermeld.

6.6 Bijkomende kosten die niet in de offerte zijn vermeld, worden uitsluitend doorberekend na voorafgaande goedkeuring van de opdrachtgever.

6.7 Bij betaling van een traject in termijnen, zoals per maand, per kwartaal of per halfjaar, wordt een toeslag van 8% berekend over het totaalbedrag. Deze toeslag en het totaalbedrag inclusief toeslag worden vooraf in de offerte vermeld.

Artikel 7 — Betaling

7.1 Facturen dienen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.2 Een zakelijke opdrachtgever is bij niet-tijdige betaling van rechtswege in verzuim en is vanaf dat moment de wettelijke handelsrente verschuldigd. Een consument ontvangt bij niet-tijdige betaling eerst een betalingsherinnering met een termijn van ten minste 14 dagen om alsnog te betalen; blijft betaling dan uit, dan is de consument de wettelijke rente verschuldigd, voor zover en vanaf het moment waarop de wet dat bepaalt.

7.3 Buitengerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de opdrachtgever conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en worden uitsluitend in rekening gebracht voor zover aan de wettelijke voorwaarden en voorafgaande aanmaningsvereisten is voldaan.

7.4 Indien betaling uitblijft nadat U Town een schriftelijke betalingsherinnering met een redelijke termijn heeft gestuurd, is U Town gerechtigd de uitvoering van de opdracht op te schorten tot betaling heeft plaatsgevonden. De opschorting staat in redelijke verhouding tot de betalingsachterstand.

Artikel 8 — Annulering, verplaatsing en no-show

8.1 Annulering of verplaatsing van een sessie is kosteloos indien deze uiterlijk 48 uur vóór aanvang schriftelijk wordt gemeld. Bij een latere annulering of een no-show is U Town gerechtigd het overeengekomen tarief in rekening te brengen, tenzij sprake is van een omstandigheid die redelijkerwijs niet voor rekening van de opdrachtgever behoort te komen.

8.2 Een tijdig geannuleerde sessie wordt in overleg opnieuw gepland binnen de looptijd van het traject.

8.3 Verschijnt een deelnemer te laat, dan eindigt de sessie op het geplande tijdstip. Er bestaat geen recht op verlenging of inhalen van de gemiste tijd.

8.4 Voor trainingen, teamsessies en meerdaagse bijeenkomsten van zakelijke opdrachtgevers geldt bij annulering of verplaatsing door de opdrachtgever: meer dan 30 dagen vóór aanvang kosteloos; 15 tot en met 30 dagen vóór aanvang 50% van het overeengekomen tarief; minder dan 15 dagen vóór aanvang 100% van het overeengekomen tarief. Reeds gemaakte en niet-annuleerbare kosten van derden, zoals locatiekosten, blijven in alle gevallen verschuldigd.

8.5 Bij trainingen en teamsessies kan de opdrachtgever een verhinderde deelnemer vóór aanvang kosteloos laten vervangen, mits dit vooraf aan U Town wordt gemeld. Bij individuele coaching is vervanging alleen mogelijk in overleg met U Town.

8.6 Annulering, ziekte of verhindering van een deelnemer geldt als annulering door de opdrachtgever, ook wanneer de opdrachtgever de werkgever van de deelnemer is. De bepalingen van dit artikel zijn dan van toepassing.

8.7 Sessies worden opgenomen binnen de in de offerte vermelde looptijd van het traject of, bij gebreke daarvan, binnen 12 maanden na de eerste sessie. Sessies die daarna niet zijn opgenomen, vervallen zonder recht op restitutie, tenzij het niet opnemen aan U Town is toe te rekenen.

8.8 U Town behoudt het recht een sessie te verzetten wegens onvoorziene omstandigheden. In dat geval wordt zo spoedig mogelijk een vervangende datum aangeboden.

8.9 Bij langdurige ziekte of overmacht aan de zijde van U Town wordt gezocht naar een passende oplossing, in overleg met de opdrachtgever.

Artikel 9 — Looptijd en beëindiging

9.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de looptijd die in de offerte is vermeld en eindigt van rechtswege na afronding van het traject of de opdracht.

9.2 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door iedere partij schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

9.3 Iedere partij kan de overeenkomst tussentijds schriftelijk beëindigen indien de andere partij, na een redelijke hersteltermijn, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen. Werkzaamheden die tot de beëindigingsdatum zijn verricht, evenals reeds gemaakte en niet-annuleerbare kosten, blijven verschuldigd.

9.4 Iedere partij kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen indien de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of haar onderneming staakt.

9.5 Een consument kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen. Hij is dan het tarief voor de tot dat moment verrichte werkzaamheden en de reeds gemaakte kosten verschuldigd. Dit geldt ook voor abonnementen, met inachtneming van de opzegtermijn van artikel 10.2.

9.6 Bij beëindiging vervallen de nog geplande sessies. Op sessies en bijeenkomsten die binnen de annuleringstermijnen van artikel 8 vallen, is dat artikel van toepassing. Vooruitbetaalde bedragen voor

nog niet verrichte werkzaamheden worden terugbetaald indien de beëindiging het gevolg is van een tekortkoming of overmacht aan de zijde van U Town, of indien een consument opzegt.

9.7 Bepalingen over geheimhouding, betaling, intellectuele eigendom en aansprakelijkheid blijven na het einde van de overeenkomst van kracht.

Artikel 10 — Abonnementen en online omgeving

10.1 Een abonnement wordt aangegaan voor de minimale looptijd die in de offerte of bij de aanmelding is vermeld. Voor U Town Start en Boardroom Sparring is dat zes maanden. Het abonnementsgeld wordt per maand vooruit gefactureerd.

10.2 Na afloop van de minimale looptijd loopt het abonnement voor onbepaalde tijd door en kan het door iedere partij schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

10.3 Stapt een deelnemer van U Town Start over naar een coachingtraject van U Town, dan eindigt het abonnement op de ingangsdatum van het traject, ook als de minimale looptijd nog niet is verstreken. Reeds betaalde abonnementsgelden worden niet verrekend.

10.4 Na afloop van een halfjaar- of jaartraject wordt de toegang tot de online omgeving voortgezet als abonnement U Town Start tegen het dan geldende maandtarief, zonder minimale looptijd en maandelijks opzegbaar. U Town vermeldt dit in de offerte en herinnert de opdrachtgever hier uiterlijk 30 dagen vóór het einde van het traject schriftelijk aan. De opdrachtgever kan vóór het einde van het traject schriftelijk aangeven geen voortzetting te wensen.

10.5 De omvang van de ondersteuning binnen een abonnement is vastgelegd in de offerte of de beschrijving bij de aanmelding. Binnen U Town Start bestaat de ondersteuning uit één audiobericht per week van maximaal drie minuten, waarop U Town binnen twee werkdagen reageert. Binnen Boardroom Sparring is contact via app en audioberichten inbegrepen. Aanvullende sessies en belafspraken worden gefactureerd tegen het geldende uurtarief.

10.6 De toegang tot de online omgeving is persoonlijk en niet overdraagbaar. De deelnemer houdt zijn inloggegevens geheim. Materialen in de online omgeving vallen onder artikel 13.

10.7 U Town spant zich in voor een goede beschikbaarheid van de online omgeving, maar garandeert geen ononderbroken toegang. U Town mag de inhoud en inrichting van de online omgeving wijzigen, mits de kern van de overeengekomen dienstverlening behouden blijft. De online omgeving draait op een platform van een derde partij; de verwerking van persoonsgegevens daarbij is beschreven in de privacyverklaring.

10.8 Bij het einde van de overeenkomst eindigt de toegang tot de online omgeving, tenzij deze op grond van artikel 10.4 wordt voortgezet.

Artikel 11 — ICT-dienstverlening

11.1 Dit artikel is van toepassing op ICT-dienstverlening, naast de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden. Bij strijdigheid gaat dit artikel voor, en gaan een in de offerte vermelde dienstbeschrijving of service level agreement (SLA) weer voor dit artikel.

11.2 ICT-dienstverlening wordt geheel of gedeeltelijk uitgevoerd door externe professionals die U Town daarvoor inschakelt. Door aanvaarding van de offerte stemt de opdrachtgever in met de inzet van deze professionals, ook wanneer zij toegang krijgen tot systemen en vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever. U Town blijft tegenover de opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering en legt de ingeschakelde professionals schriftelijk dezelfde verplichtingen op het gebied van geheimhouding, beveiliging en gegevensbescherming op als die voor U Town gelden. Artikel 4.5 is voor het overige van toepassing.

11.3 Bij consultancy heeft U Town een inspanningsverplichting. Adviezen zijn gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever verstrekt. De opdrachtgever beslist zelf over het opvolgen van adviezen en blijft daarvoor verantwoordelijk.

11.4 De opdrachtgever verleent U Town tijdig de toegang, rechten, accounts en medewerking die nodig zijn voor de uitvoering, waaronder beheerdersrechten op de betrokken omgevingen. U Town gaat zorgvuldig om met toegangsgegevens en zorgt ervoor dat deze uitsluitend voor de opdracht worden gebruikt, ook door de ingeschakelde professionals.

11.5 Wijzigingen of aanvullingen op de overeengekomen werkzaamheden die na het sluiten van de overeenkomst worden gevraagd, gelden als meerwerk. Meerwerk wordt vooraf met de opdrachtgever afgestemd en gefactureerd tegen het geldende uurtarief, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

11.6 Bij maatwerksoftware biedt U Town de opgeleverde programmatuur ter acceptatie aan. De opdrachtgever test deze binnen 14 dagen na oplevering en meldt eventuele gebreken gemotiveerd en schriftelijk. De programmatuur geldt als geaccepteerd na het verstrijken van deze termijn zonder gemotiveerde afkeuring, of zodra de opdrachtgever haar in productie neemt. Kleine gebreken die het gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan aan acceptatie niet in de weg en worden in redelijkheid hersteld.

11.7 Gebreken in maatwerksoftware die binnen drie maanden na acceptatie schriftelijk worden gemeld en die aan U Town zijn toe te rekenen, herstelt U Town kosteloos. Herstel van gebreken die zijn ontstaan door wijzigingen van de opdrachtgever of derden, door onjuist gebruik of door wijzigingen in producten van derden, valt hier niet onder en wordt gefactureerd tegen het geldende uurtarief.

11.8 Alle rechten van intellectuele eigendom op maatwerksoftware berusten bij U Town, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na volledige betaling verkrijgt de opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en eeuwigdurend gebruiksrecht voor de eigen bedrijfsvoering. Overdracht van de rechten of afgifte van de broncode is mogelijk indien dit schriftelijk wordt overeengekomen, eventueel tegen een aanvullende vergoeding. Artikel 13 is voor het overige van overeenkomstige toepassing.

11.9 Op producten van derden zijn de voorwaarden en licentiebepalingen van de betreffende leverancier van toepassing. U Town staat niet in voor de beschikbaarheid, werking, prijzen of wijzigingen van producten van derden. Licentie- en abonnementskosten van derden zijn niet in het tarief van U Town inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk in de offerte vermeld, en kunnen bij prijswijzigingen van de leverancier worden doorberekend.

11.10 Beheer wordt uitgevoerd volgens de in de offerte of SLA vastgelegde dienstbeschrijving, servicetijden en reactietijden. Is daarover niets vastgelegd, dan wordt beheer uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren en reageert U Town binnen één werkdag op een melding. U Town mag gepland onderhoud uitvoeren, bij voorkeur buiten kantooruren en zo mogelijk na voorafgaande aankondiging.

11.11 Een beheerovereenkomst wordt aangegaan voor de in de offerte vermelde looptijd. Is geen looptijd vermeld, dan geldt een looptijd van twaalf maanden, waarna de overeenkomst telkens stilzwijgend met twaalf maanden wordt verlengd, tenzij een partij schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de lopende periode.

11.12 Bij het einde van de overeenkomst draagt U Town op verzoek van de opdrachtgever de toegangsgegevens, beheerdersrechten, configuratiegegevens en gegevens van de opdrachtgever over, zodat de opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener de dienstverlening kan voortzetten. Werkzaamheden voor deze overdracht worden gefactureerd tegen het geldende uurtarief, tenzij de beëindiging het gevolg is van een tekortkoming van U Town.

11.13 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn eigen gegevens. U Town is uitsluitend verantwoordelijk voor het maken en bewaren van back-ups indien dit uitdrukkelijk als onderdeel van het beheer is overeengekomen. Is dat niet het geval, dan is U Town niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van gegevens.

11.14 U Town is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van storingen, beveiligingsincidenten of wijzigingen in producten van derden, van handelingen van gebruikers van de opdrachtgever, of van het niet opvolgen van beveiligingsadviezen van U Town. Bij duurovereenkomsten voor ICT-dienstverlening is de aansprakelijkheid in aanvulling op artikel 12, en voor zover de verzekeraar niet uitkeert, beperkt tot

het bedrag dat de opdrachtgever in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende dienst heeft betaald.

11.15 Storingen of uitval van producten van derden, waaronder clouddiensten, datacenters en telecommunicatievoorzieningen, gelden als overmacht in de zin van artikel 15.

11.16 Voor zover U Town bij de ICT-dienstverlening persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de opdrachtgever, zoals in Microsoft-omgevingen of HubSpot, sluiten partijen vóór aanvang een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 16.4. Ingeschakelde professionals gelden daarbij als subverwerkers.

Artikel 12 — Aansprakelijkheid

12.1 U Town is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan U Town toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

12.2 Onder directe schade wordt verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, de redelijke kosten om de prestatie van U Town aan de overeenkomst te laten beantwoorden en de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade.

12.3 Voor zover wettelijk toegestaan is U Town niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.

12.4 Indien U Town aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het voor rekening van U Town blijvende eigen risico, tenzij toepassing van deze beperking naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. U Town heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering via de ING Bank afgesloten onder polisnummer BN180008719.

12.5 Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de desbetreffende opdracht, met een maximum van € 5.000.

12.6 De beperkingen in dit artikel gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van U Town of haar leidinggevenden, en evenmin voor zover dwingend recht zich tegen de beperking verzet. Tegenover consumenten gelden de beperkingen uitsluitend voor zover de wet dat toestaat.

12.7 Coaching en training zijn geen vervanging voor medische, psychologische of juridische hulpverlening. U Town wijst de deelnemer zo nodig op passende hulpverlening. De opdrachtgever en de deelnemer blijven zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die zij naar aanleiding van de sessies nemen.

12.8 De opdrachtgever meldt schade zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk aan U Town en neemt alle redelijke maatregelen om de schade te beperken.

12.9 Vorderingen tot schadevergoeding van een zakelijke opdrachtgever vervallen 12 maanden nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Voor consumenten gelden de wettelijke verjaringstermijnen.

Artikel 13 — Intellectuele eigendom

13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door U Town ontwikkelde en verstrekte materialen, waaronder presentaties, werkboeken, tools, rapportages en de uitwerking van de SCHERP-methode, berusten bij U Town of haar licentiegevers. De door U Town ontwikkelde methodieken, concepten en werkwijzen gelden daarnaast als vertrouwelijke knowhow van U Town.

13.2 De opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de materialen die in het kader van de opdracht worden verstrekt, uitsluitend voor intern gebruik. De opdrachtgever mag de materialen downloaden, intern opslaan en aan de eigen deelnemers verstrekken.

13.3 Het gebruiksrecht is beperkt tot de duur van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Het is niet toegestaan de materialen te gebruiken voor eigen commerciële trainingen,

door te verkopen, te sublicentiëren, openbaar te maken of te laten gebruiken door derden. Deelnemers mogen de aan hen persoonlijk verstrekte materialen ook na afloop voor eigen gebruik behouden.

13.4 Het is de opdrachtgever niet toegestaan materialen van U Town te bewerken, buiten de eigen organisatie te verveelvoudigen of een training of programma van U Town zelfstandig te herhalen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van U Town.

13.5 Beeld- of geluidsopnames van sessies worden uitsluitend gemaakt na voorafgaande toestemming van U Town en van de aanwezige deelnemers.

13.6 De naam SCHERP en de SCHERP-methode mogen uitsluitend commercieel worden gevoerd en toegepast door U Town, door daartoe door U Town gecertificeerde coaches en door partners die daarvoor schriftelijk toestemming van U Town hebben verkregen.

Artikel 14 — Klachten

14.1 Klachten over de uitvoering van de opdracht worden binnen een redelijke termijn nadat de opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken schriftelijk gemeld via info@u-town.nl, onder vermelding van de feiten waarop de klacht betrekking heeft.

14.2 U Town bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 5 werkdagen en reageert inhoudelijk binnen 10 werkdagen na ontvangst. Is meer tijd nodig, dan laat U Town dit binnen die termijn weten onder vermelding van de termijn waarbinnen de reactie volgt.

14.3 Partijen treden in overleg over de klacht. Indien een klacht gegrond is, biedt U Town een passende oplossing, die kan bestaan uit herstel, een aanvullende of vervangende sessie, dan wel gehele of gedeeltelijke creditering of terugbetaling.

14.4 Komen partijen er in overleg niet uit, dan kunnen zij het geschil voorleggen aan een gezamenlijk te kiezen mediator.

14.5 De klachtenregeling laat de wettelijke rechten van de opdrachtgever onverlet. Voor zakelijke opdrachtgevers schort het indienen van een klacht de betalingsverplichting niet op.

Artikel 15 — Overmacht

15.1 U Town is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien nakoming wordt belemmerd door overmacht.

15.2 Onder overmacht wordt verstaan: ziekte, overheidsmaatregelen, natuurrampen, stakingen, storingen in communicatie-infrastructuur en andere omstandigheden buiten de macht van U Town.

15.3 Indien de overmachtsituatie langer dan 30 dagen voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding. Reeds verrichte werkzaamheden worden naar rato afgerekend.

Artikel 16 — Privacy en gegevensbescherming

16.1 U Town verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de privacyverklaring op u-town.nl staat onder meer welke gegevens U Town verwerkt, voor welke doeleinden en op welke rechtsgrond, hoe lang gegevens worden bewaard, welke ontvangers en verwerkers zijn betrokken en welke rechten betrokkenen hebben.

16.2 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor de uitvoering van de opdracht en worden niet aan derden verstrekt, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht of wettelijk verplicht.

16.3 U Town verwerkt en bewaart niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk en niet langer dan noodzakelijk. U Town legt geen medische dossiers aan. Gegevens over gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens worden niet vastgelegd, tenzij daarvoor een wettelijke grondslag bestaat en de betrokkene daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

16.4 Indien U Town in opdracht van de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen vóór aanvang van die verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst. Bij strijdigheid tussen deze

algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst prevaleert de verwerkersovereenkomst voor zover deze betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens.

16.5 De opdrachtgever die persoonsgegevens van deelnemers aan U Town verstrekt, staat ervoor in dat hij daartoe gerechtigd is en dat de deelnemers hierover zijn geïnformeerd.

16.6 Betrokkenen hebben het recht op inzage, correctie, verwijdering, beperking en overdraagbaarheid van hun persoonsgegevens en het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking. Verzoeken daartoe kunnen worden gericht aan info@u-town.nl. Betrokkenen kunnen daarnaast een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

16.7 U Town neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Een datalek wordt behandeld en gemeld conform de AVG; de betrokken opdrachtgever wordt zonder onredelijke vertraging geïnformeerd.

Artikel 17 — Consumenten

17.1 Indien de opdrachtgever een consument is, gelden de wettelijke consumentenrechten onverkort. Indien de overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte wordt gesloten, verstrekt U Town de wettelijk vereiste informatie over onder meer de dienst, prijs, looptijd, beëindiging en het herroepingsrecht.

17.2 Bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte heeft de consument gedurende 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst het recht deze zonder opgave van redenen te herroepen. U Town begint tijdens deze bedenktijd uitsluitend met de uitvoering op uitdrukkelijk verzoek van de consument. Herroept de consument daarna alsnog, dan is hij een evenredig deel van de prijs verschuldigd voor de reeds verrichte werkzaamheden. Het herroepingsrecht vervalt wanneer de dienst met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument volledig is uitgevoerd en de consument heeft verklaard daarmee afstand te doen van zijn herroepingsrecht.

17.3 Bepalingen in deze algemene voorwaarden die in strijd zijn met dwingend consumentenrecht, blijven tegenover de consument buiten toepassing. De overige bepalingen blijven van kracht.

Artikel 18 — Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

18.1 Op alle overeenkomsten tussen U Town en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Partijen proberen een geschil in eerste instantie op te lossen door overleg of mediation.

18.3 Indien partijen er niet in slagen het geschil op deze wijze op te lossen, is voor geschillen met een zakelijke opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan, uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland bevoegd. Geschillen met een consument worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 19 — Wijziging voorwaarden

19.1 U Town kan deze algemene voorwaarden wijzigen indien daarvoor een redelijke aanleiding bestaat, bijvoorbeeld een wijziging van wet- of regelgeving, bedrijfsvoering of dienstverlening. De gewijzigde voorwaarden worden ten minste 30 dagen vóór inwerkingtreding schriftelijk bekendgemaakt.

19.2 Voor reeds lopende opdrachten blijven de voorwaarden gelden die bij het sluiten van de overeenkomst zijn verstrekt, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen of toepassing van de wijziging redelijkerwijs noodzakelijk is.

19.3 Indien een wijziging op een lopende overeenkomst van toepassing wordt en de opdrachtgever daarmee niet akkoord gaat, heeft hij het recht de overeenkomst kosteloos te beëindigen per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.