



ALGEMENE VOORWAARDEN YOY

1. ALGEMEEN

- 1.1 In het hiernavolgende wordt onder "opdrachtnemer" YoY verstaan.
- 1.2 Onder "cliënt" wordt in deze algemene voorwaarden verstaan de wederpartij van YoY, degene die aan YoY een opdracht heeft verstrekt.
- 1.3 Van de inhoud van deze algemene voorwaarden kan alleen schriftelijk worden afgeweken.

2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, aanbiedingen, adviezen en overige rechtsbetrekkingen tussen opdrachtnemer en de cliënt, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
- 2.2 Met inachtneming van het vorenstaande wordt de toepasselijkheid van door de cliënt gehanteerde algemene voorwaarden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3 Indien en voor zover in rechte mocht komen vast te staan dat enige bepaling of een deel daarvan in strijd met enige wettelijke bepaling van dwingend rechtelijke aard, goede zeden, of openbare orde mocht zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling of het betreffende deel daarvan, als niet overeengekomen worden beschouwd, met dien verstande dat voor het overige de inhoud van de onderhavige voorwaarden volledig van toepassing zal blijven;

3. AANVRAGEN & INSCHRIJVINGEN

- 3.1 Aanvragen en inschrijvingen voor een consultatie, training, workshop, coaching sessie of een andere activiteit/dienstverlening gebeuren steeds via de website www.yoy4life.com of per e-mail op het e-mail adres info@yoy4life.com.

4. AANBIEDINGEN EN OFFERTES

- 4.1 Alle aanbiedingen en offertes, zowel mondeling als schriftelijk, worden vrijblijvend uitgebracht, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.

5. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

- 5.1 Een overeenkomst wordt geacht de opdrachtnemer niet eerder te binden dan nadat zij schriftelijk door de opdrachtnemer is bevestigd.
- 5.2 De opdrachtnemer zal zich naar beste vermogen inspannen om de overeenkomst op een zorgvuldige wijze uit te voeren. De opdrachtnemer garandeert niet dat het blijkens de opdracht beoogde resultaat zal worden bereikt.





5.3 Indien tijdens de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden blijkt dat de opdracht of een gedeelte daarvan door een niet aan opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheid slechts gewijzigd kan worden uitgevoerd, zonder dat de omvang van de overeengekomen werkzaamheden wordt uitgebreid, zal opdrachtnemer de diensten verrichten op een wijze die de overeengekomen werkzaamheden zoveel mogelijk benaderen, waarbij de cliënt verplicht is de overeengekomen vergoeding te voldoen. Indien de omvang van de werkzaamheden door de gewijzigde uitvoering wel wordt uitgebreid, is de cliënt verplicht de kosten van deze extra uitvoering te voldoen. De opdrachtnemer zal altijd met de cliënt in overleg treden als de omvang van de werkzaamheden wordt uitgebreid.

5.4 De opdrachtnemer is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van derden. De opdrachtnemer is eveneens bevoegd om op enig moment consultants of andere bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken personeelsleden te vervangen. Zij zal hier altijd duidelijk over communiceren met de cliënt.

5.5 Mondelinge afspraken betreffende wijziging, aanvulling of annulering van de overeenkomst zijn slechts bindend voor zover YoY deze schriftelijk aan cliënt heeft bevestigd.

5.6 Bij totstandkoming van de betreffende overeenkomst tot het geven van een workshop(s), niet zijnde een workshop(s) met open inschrijving, komen YoY en cliënt het moment waarop, alsmede de locatie waar de workshop(s) zal plaatsvinden, overeen;

5.7 In nauw overleg kunnen partijen, binnen redelijke termijn doch uiterlijk binnen twee weken voor aanvang van de workshop(s), de ingevolge artikel 3.1 van onderhavige voorwaarden overeengekomen locatie en moment van de workshop wijzigen. De locatie en het moment worden zodanig aangepast als, alle omstandigheden in aanmerking genomen, redelijk is.

YoY zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

5.8 De Opdrachtgever zorgt ervoor, dat alle gegevens waarvan YoY aangeeft, dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te weten, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan YoY worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan YoY zijn verstrekt, heeft YoY het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging vloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

5.9 YoY is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat YoY is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

5.10 Het resultaat van de workshop(s) of consults van YoY is slechts een advies en de uitwerking is afhankelijk van veel factoren buiten de invloed van de YoY. De Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuze en toepassing van het door de YoY gegeven advies.

6. TARIEVEN

6.1 Opdrachtnemer zal kosten in rekening brengen, in overeenstemming met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. Voorafgaand aan de start van een opdracht worden de in rekening te brengen kosten schriftelijk aan de cliënt ter goedkeuring gemeld. Alle





prijzen zijn exclusief BTW, reiskosten, verblijfkosten, onkosten ter plaatse en eventueel andere door de overheid te heffen rechten of belastingen tenzij anders vermeld of overeengekomen.

6.2 Alle reiskosten, alle verblijfskosten en alle onkosten ter plaatse zijn voor rekening van de klant.

6.3 Voor alle door de opdrachtnemer te verrichten diensten worden de in de offerte gepubliceerde prijzen in rekening gebracht, die gelden op het moment waarop de opdracht wordt verstrekt.

7. BETALING

7.1 Betaling van een consultatie, coachingssessie of andere dienstverlening, niet zijnde een workshop of training, dient te gebeuren per overschrijving op een door YoY aan te wijzen bankrekening op de wijze en binnen de termijn als vermeld op de factuur;

7.2 Betaling van een training/workshop dient te gebeuren per overschrijving op een door YoY aan te wijzen bankrekening. Het verschuldigde bedrag dient ten allen tijde voor aanvang van een training/ workshop op rekening van YoY te zijn overgeschreven met vermelding van uw naam, datum en omschrijving van de training of workshop en factuurnummer, tenzij anders is overeengekomen of aangegeven.

7.3 Betalingen dienen plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien cliënt binnen de overeengekomen termijn niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, verkeert hij vanaf de vervaldatum zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is hij aan YoY, over het factuurbedrag inclusief B.T.W., een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan 1,5% per maand of een gedeelte van een maand waarmee de vervaldag is overschreden;

7.4 Zowel bij het aangaan als tijdens de uitvoering van de overeenkomst is YoY gerechtigd zekerheid te verlangen van cliënt ter nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens YoY. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst is YoY gerechtigd werkzaamheden op te schorten totdat cliënt de gewenste zekerheid ten behoeve van YoY heeft gesteld;

7.5 Iedere betaling door cliënt strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde rente en kosten en vervolgens in mindering op de oudste vorderingen;

7.6 Hetgeen cliënt uit hoofde van de overeenkomst aan YoY verschuldigd is wordt ten volle direct opeisbaar in geval van:

1. surseance van betaling of faillissement van cliënt of aanvraag daartoe;
2. besluit van cliënt tot gehele of gedeeltelijke staking of overdracht van de onderneming;
3. ontbinding van de vennootschap waartoe cliënt behoort;
4. meer dan tweemaal niet-tijdige betaling door cliënt;
5. beslaglegging in welke vorm dan ook, op het vermogen of vermogensbestanddelen van cliënt;

7.7 Het staat YoY vrij, in gevallen als genoemd in lid 7.7 van onderhavig artikel, de overeenkomst met cliënt met onmiddellijke ingang te beëindigen.





7.8 YoY is gerechtigd om 15% van het begrote of overeengekomen bedrag als voorschot in rekening te brengen. Bij niet tijdige betaling van de desbetreffende factuur heeft YoY het recht om de start van de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

7.9 Noodzakelijke reis- en verblijfskosten en parkeerkosten worden naast het honorarium afzonderlijk in rekening gebracht.

7.10 Voor opdrachten, welke een lange bewerkingsstijd vereisen kan deelbetaling worden verlangd. Deze deelbetalingen dienen vooraf te worden overeengekomen.

7.11 Toepasselijkheid van de artikelen 7:408 en 7:411 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitgesloten. Wanneer een Opdrachtgever een verstrekte opdracht herroept, dient deze het gehele honorarium dat YoY zou toekomen bij gehele vervulling van de opdracht, alsmede alle bijkomende kosten tot op dat moment gemaakt, te voldoen.

8. WANBETALING

8.1 Betaling kan niet worden opgeschort op grond van beweerde ondeugdelijke dienstverlening of wegens enige andere door de afnemer gepretendeerde vordering.

8.2 Volgende administratieve kosten worden aangerekend in het geval van niet betaling van de facturen: 10 EUR voor een aanmaningsbrief, 25 EUR voor een ingebrekestelling verzonden aan de klant per aangetekend schrijven. Elke niet betaalde factuur brengt vanaf de vervaldag, na ingebrekestelling, een rente op van 12% per jaar.

8.3 Indien de factuur na twee aanmaningen niet is betaald, wordt een incassobureau aangesteld.

8.4 Alle door YoY gemaakt kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, waaronder in ieder geval begrepen declaraties van derden, ook voor zover deze de door de Rechter geliquideerde bedragen te boven gaan, kosten van deurwaarders, zaakwaarnemers en incassobureaus, welke door YoY worden gemaakt om tot incasso van haar vorderingen op cliënt te geraken, komen voor rekening van cliënt; De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op tenminste 10% van het factuurbedrag met een minimum van € 150,- excl. BTW.

9. ANNULERING CONSULTATIE

9.1 Annulering door de cliënt dient schriftelijk of per mail aan de opdrachtnemer te geschieden.

9.2. Indien de uitvoering van een opdracht door de cliënt wordt geannuleerd – om welke reden dan ook-, is de cliënt de hierna te noemen percentages en bedragen van het overeengekomen bedrag verschuldigd - zelfs al wordt er een nieuwe afspraak ingepland; tenzij anders is overeengekomen in het contract tussen cliënt en opdrachtnemer:

- alle ontwikkelings- en voorbereidingskosten die op het moment van de annulering gemaakt zijn: 100%
- bij annulering meer dan één maand vóór aanvangsdatum: geen doorbelasting;
- bij annulering binnen één maand en 14 dagen vóór aanvangsdatum: 25%;
- bij annulering binnen 14 dagen en 8 dagen voor uitvoering: 50%.





- bij annulering binnen 7 dagen en 0 dagen vóór uitvoering: 100%.

9.3 Indien de cliënt tijdens een consultatie of tijdens een lopende opdracht de samenwerking wenst te verbreken – om welke reden dan ook – is en blijft het volledige overeengekomen bedrag van de consultatie verschuldigd en dient deze betaald te worden binnen de bepaalde betalingstermijn.

9.4 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is het de cliënt nimmer toegestaan om het moment waarop de diensten volgens de overeenkomst door de opdrachtnemer dienen te worden verricht, te wijzigen.

9.5 Onverminderd het hierboven bepaalde, zullen de kosten die derden bij annulering aan de opdrachtnemer in rekening brengen, aan de cliënt die een opdracht annuleerde worden doorbelast.

9.6 Indien een consultatie door onvoorziene omstandigheden door YoY niet kan doorgaan, wordt de reeds door de cliënt verrichte betaling volledig gerestitueerd.

10. ANNULERING WORKSHOP/TRAINING

10.1 Bij annulering meer dan 14 dagen voor de start van de workshop, om welke reden dan ook, dan wordt het inschrijvingsgeld minus € 25,00 annuleringskosten teruggestort.

10.2 Bij annulering minder dan 14 dagen voor de start van de workshop/cursus, om welke reden dan ook, zal steeds 50% van het cursusbedrag in rekening gebracht worden.

10.3 Bij annulering binnen de 7 dagen en 0 dagen vóór de aanvang van een workshop, is het hele cursusbedrag verschuldigd.

10.4. Het cursusgeld blijft volledig verworven van zodra de lessen opgestart zijn, ook als de cursist de lessen staakt of om een of andere reden niet op de cursus aanwezig is of kan zijn.

10.5. Alle annuleringen dienen schriftelijk te gebeuren of via mail.

10.6 Indien de tot stand gekomen overeenkomst het geven van een workshop(s) betreft, welke gezien de specificaties en opzet uitsluitend en alleen geschikt voor cliënt, zal echter vertraging in het leveren van voornoemde workshop(s), anders dan door niet toerekenbare tekortkoming als bepaald in artikel 9 van onderhavige voorwaarden, cliënt niet het recht geven de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, te annuleren, noch geheel of gedeeltelijk op te schorten, tenzij zulks, alle omstandigheden in aanmerking genomen, jegens cliënt volstrekt onredelijk en onbillijk zou zijn.

10.7 Indien de Opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert is hij gehouden aan de YoY alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten van voorbereiding, opslag, reiskosten, parkeerkosten, locatiekosten e.d.) te vergoeden en indien de YoY zulks wenst de voor de uitvoering van de opdracht bestemde materialen en halffabricaten voor zijn rekening te nemen tegen de door YoY in zijn calculatie opgenomen prijzen; alles onverminderd het recht van de YoY op vergoeding wegens winstderving, zomede van de overige uit de annulering voortvloeiende kosten en schade.





11. OVERMACHT

11.1 Ingeval van tijdelijke, niet toerekenbare tekortkoming aan de kant van YoY zal de cliënt de overeenkomst niet kunnen ontbinden cq. de workshop(s) annuleren;

11.2 Onder overmacht wordt in het kader van de overeenkomst verstaan elke van de wil van YoY onafhankelijke omstandigheid ten gevolge waarvan de nakoming van de overeenkomst door YoY door de cliënt van YoY redelijkerwijze niet meer van haar kan worden verlangd; Van het intreden van overmacht wordt de cliënt zo snel mogelijk op de hoogte gesteld.

Onder overmacht wordt bijvoorbeeld verstaan: gebrek aan vervoermiddelen, lokale belemmering van transportroutes, geweld, vijandelijkheden en onlusten of oorlogsverklaring, staat van beleg, overheidsmaatregelen met belemmerende werking, staking of arbeidsonrusten, ziekten van epidemisch karakter, bedrijfsstoringen, (tijdelijk) uitvallen van voorzieningen door nutsbedrijven, stagnatie of ernstige vertraging bij toelevering en stagnatie bij reparatie van machines en apparatuur;

11.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van YoY opgeschort of indien mogelijk overgedragen aan een door YoY benoemde partij. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door YoY niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

11.4 Indien YoY bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betreft het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

12. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

12.1 Ten aanzien van deelnemers in geval van workshops of trainingen, die tijdens een project of training niet of niet permanent aanwezig zijn, blijven de gehele overeengekomen deelnamekosten verschuldigd, zonder dat de deelnemer recht heeft op het bijwonen van een latere soortgelijke bijeenkomst.

12.2 YoY behoudt zich het recht voor cliënten die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van een consultatie/ training/workshop/coaching sessie of andere dienstverlening belemmeren of bemoeilijken, de verdere verderzetting van de activiteit te stoppen of verdere deelneming aan de opleiding/training/workshop uit te sluiten. Stopzetting of uitsluiting van de activiteit laat de verplichting tot betaling van de verplichte deelnamekosten onverlet.

12.3 Tenzij anders overeengekomen is de opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor het wel of niet geheel of gedeeltelijk aanwezig zijn van de voor een project of training door de cliënt beoogde deelnemers, noch van de registratie daarvan.

12.4 De cliënt is gehouden de instructies van de opdrachtnemer ten aanzien van de (deelname aan) de uitvoering van de overeenkomst op te (doen) volgen.

12.5 Indien een opdracht of een onderdeel hiervan om welke reden dan ook door de opdrachtnemer niet blijkt te kunnen worden uitgevoerd op het overeengekomen moment, zal de





opdrachtnemer hiervan onverwijld mededeling doen aan de cliënt. In onderling overleg zal dan zo spoedig mogelijk een nieuwe datum voor uitvoering worden vastgesteld, dan wel gekozen worden voor een vervangende consultant / trainer of een alternatieve wijze of plaats voor de uitvoering van de opdracht.

13. AANSPRAKELIJKHEID

13.1 Behoudens bepalingen van dwingend recht, alsmede met inachtneming van de rechtsregels van openbare orde en goede trouw is YoY op geen enkele wijze aansprakelijk te stellen voor eventuele schade aan personen, zaken of vermogen die op welke wijze, positief of negatief, indirecte, bijkomende, gevolg- en bedrijfsschade dan ook het gevolg zijn van een consultatie of een andere dienstverlening van YoY.

13.2 Behoudens het elders in dit artikel gestelde is schade, veroorzaakt door YoY aan cliënt te allen tijde beperkt tot en met de factuurwaarde van het geleverde. Alle aansprakelijkheid van YoY voor gevolgschade, van welke aard of omvang dan ook wordt uitdrukkelijk uitgesloten;

13.3 Voldoening aan de verplichting tot betalingen van de vastgestelde schade door YoY (of de assuradeur(en) van YoY) wordt aangemerkt als enige en algehele schadevergoeding. Voor het overige vrijwaart cliënt YoY uitdrukkelijk en volledig.

13.4 YoY is op geen enkele wijze aansprakelijk te stellen voor hetgeen de cliënt na de consultatie, training, workshop, coaching sessie of na een andere dienstverlening met de opgedane kennis of met het advies doet, al dan niet in overleg met YoY. Cliënt is ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuzes.

14. INTELLECTUEEL EIGENDOMSRECHT

14.1 Tenzij anders is overeengekomen wordt het benodigde werk en documentatiemateriaal door de opdrachtnemer verzorgd en zonder verdere kosten ter beschikking gesteld. Alle cursussen, documentatie, tekeningen, modellen, platen, films, foto's, stempels, andere beeld-, geluids- en informatiedragers of andere hulpmiddelen en ontwerpen, software daaronder begrepen, zowel in geheel als in onderdelen, blijven eigendom van de opdrachtnemer. De cliënt is gehouden iedere handeling na te laten die een inbreuk betekent op een octrooi, auteursrecht, merkrecht of licentie. Namaak, nadruk of reproducties in welke zin dan ook is verboden. De cliënt verkrijgt een niet-exclusief gebruiksrecht op de gegevens, beperkt tot het doel waarvoor de gegevens zijn verstrekt.

14.2 Alle intellectuele eigendomsrechten in publicaties die aan de cliënt of in relatie tot deze publicaties behoren tot YoY. Niets uit de verschaft documenten die aan de cliënt werden gegeven, mogen worden gebruikt, verveelvoudigd, vertaald, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, druk, microfilm, opnamen, internet, of op welke wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur. Alle rechten zijn voorbehouden wereldwijd.

14.3 Het maken van geluids- en beeldmateriaal tijdens de consultaties, workshops, coaching sessies of tijdens andere dienstverleningen door cliënt en/of derden is niet toegestaan.





14.4 YoY behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

14.5 Het auteursrecht en het uitsluitend recht van tekening of model of concept ten aanzien van het voorlopige en definitieve workshop en adviesplan komen toe aan YoY.

15. GEHEIMHOUDING

15.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar hebben verkregen tijdens een consultatie, training, workshop, coaching sessies of tijdens een andere dienstverlening. Bij inbreuk op deze geheimhouding heeft de opdrachtnemer alle recht om de cliënt verdere dienstverleningen te verschaffen met onmiddellijke ingang en zonder teruggave van reeds gefactureerde/betaalde bedragen.

15.2 De geheimhoudingsplicht strekt zich mede uit tot informatie, voortvloeiende uit het contact tussen de consultants en deelnemers aan projecten of trainingen.

15.3 De geheimhoudingsplicht blijft bestaan na de beëindiging van de overeenkomst voor onbeperkte duur.

16. GEVOLGEN NIET NAKOMING

16.1 In geval de cliënt een met de opdrachtnemer gesloten overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt en/of in het geval van faillissement of surséance van betaling van één van beide partijen, heeft de contractspartij het recht op nakoming dan wel gehele of gedeeltelijke ontbinding te vorderen en/ of schadevergoeding. De partij die de overeenkomst aldus beëindigt dan wel terecht haar verplichtingen opschort zal op grond van deze beëindiging of opschorting niet aansprakelijk jegens de contractspartij worden en deze beëindiging of opschorting zal geen afbreuk doen aan haar overige rechten.

16.2 Indien de opdrachtnemer een annulering van de overeenkomst door de cliënt accepteert, laat zulks onverlet de aanspraak van de opdrachtnemer op vergoeding van haar schade, waaronder behalve door haar vergeefs gemaakte kosten ook begrepen is de gederfde winst.

17. KLACHTEN EN GESCHILLEN

17.1 Bij klachten over activiteiten van YoY is altijd de eerste stap dat hierover in open gesprek tussen cliënt (of deelnemer aan activiteiten) en eindverantwoordelijke van de activiteit (opdrachtnemer) wordt gesproken. De cliënt krijgt hier uitgebreid de gelegenheid om de klacht helder te formuleren. Opdrachtnemer zal zich hierbij inspannen om de kern te doorgronden van hetgeen de cliënt te melden heeft. Vanuit het principe van een lerende organisatie voert YoY dit gesprek met de intentie om haar producten/diensten te kunnen verbeteren door reacties van haar klanten.

17.2 De opdrachtnemer verplicht zich de klacht zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de klacht, in behandeling te nemen.





17.3 Uitgangspunt is om klachten zoveel mogelijk in de minne op te lossen. De intentie van de gesprekken rondom de klachten is om er samen uit te komen, waarbij zowel het belang van de opdrachtnemer als de cliënt wordt gerespecteerd.

17.4 YoY doet haar uiterste best om elke uitgave die aan de cliënt wordt overhandigd zo kwalitatief en informatief mogelijk te maken. Ze heeft de technische juistheid van de informatie en de inhoud van elke uitgave gecontroleerd. Echter, ze is niet verantwoordelijk en geeft geen garanties van welke aard dan ook met betrekking tot de inhoud van de uitgave en aanvaardt geen aansprakelijkheid van welke aard dan ook voor verlies of schade veroorzaakt of waarvan wordt beweerd dat deze direct of indirect worden veroorzaakt door het gebruik van de informatie in de uitgave.

17.5 Klachten worden ten alle tijden vertrouwelijk behandeld.

17.6 Het verloop van de klachtenbehandeling wordt schriftelijk vastgelegd en komt ter beschikking van zowel cliënt als opdrachtnemer; opdrachtnemer verplicht zich deze schriftelijke rapportage minimaal 2 jaar te bewaren.

17.7 YoY kan gecontacteerd worden op: YoY – J.M. Kemperstraat 128-3 – 1051 TX Amsterdam – Nederland – Tel: +31 (0)6 14 38 21 20 – info@yoy4life.com - www.yoy4life.com - btw NLO01885860B05 - KNAB bank – IBAN NL66KNAB0256271844

18. TOEPASSELIJK RECHT

18.1 Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle betwistingen voortvloeiend uit onderhavige overeenkomst worden beslecht voor de rechtbank van de woonplaats van de opdrachtnemer.

19. SLOTBEPALING

19.1 Deze voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken van Amsterdam-Haarlem te Amsterdam.

