

## Algemene voorwaarden Yn Flow

### **Artikel 1. Definities In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:**

- 1.1 Algemene voorwaarden: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.2 Yn-Flow: de eenmanszaak Yn-Flow, gevestigd te Sneek, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 92748457 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw J. van der Kooij.
- 1.3 Klant: de natuurlijke persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een overeenkomst met Yn-Flow is aangegaan of wenst aan te gaan. Deze overeenkomst geldt eveneens als een behandelovereenkomst in de zin van artikel 7:446 van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.4 Diensten: alle diensten met betrekking tot energetische en holistische, coaching, behandelingen, begeleiding, en therapie. Voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
- 1.5 Overeenkomst: iedere overeenkomst, evenals (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering daarvan, met als doel Yn-Flow diensten te laten verrichten in opdracht of ten behoeve van de klant. Deze overeenkomst geldt eveneens als een behandelovereenkomst in de zin van artikel 7:446 van het Burgerlijk Wetboek.
- 1.6 Partijen: Yn-Flow en de klant samen.
- 1.7 Schriftelijk: alle op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Yn-Flow gedane aanbiedingen, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten en overige verrichte handelingen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.2 De toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop- of leverings)voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Alle voorwaarden die strijdig zijn met deze algemene voorwaarden worden door Yn-Flow niet geaccepteerd.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst, prevaleren de afspraken uit de overeenkomst.
- 2.4 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van Yn-Flow is van toepassing. Yn-Flow heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en aan te vullen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Yn-Flow zal de klant per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van algemene voorwaarden.
- 2.5 Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na dertig dagen, nadat de klant op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Indien de klant niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft hij het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 2.6 Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden verklaard of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.
- 2.7 Indien Yn-Flow op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

### **Artikel 3. Aanbod**

3.1 Alle door Yn-Flow gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Yn-Flow heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.

3.2 Een aanbod van Yn-Flow wordt schriftelijk aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.

3.3 Yn-Flow zal in haar aanbod aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van het aanbod. In het aanbod is geen vergoeding voor meerwerk inbegrepen.

3.4 Een aanbod kan gebaseerd zijn op de door de klant verstrekte gegevens en informatie. Indien na het aanbod blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, heeft Yn-Flow het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen. Yn-Flow is niet verplicht de juistheid van door de klant of derden verstrekte informatie te toetsen.

3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht Yn-Flow niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.6 Yn-Flow kan niet aan haar aanbiedingen worden gehouden indien de klant begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.

3.7 Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de klant de door Yn-Flow gedane aanbieding heeft geaccepteerd.

4.2 Ouder(s) en/of verzorger(s), die de overeenkomst voor minderjarigen aangaan, zijn te allen tijde verantwoordelijk voor alle consequenties verbonden aan de totstandkoming van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

4.3 Wanneer de aanvaarding van de klant - al dan niet op ondergeschikte punten - afwijkt van het aanbod van Yn-Flow, komt de overeenkomst tot stand indien Yn-Flow schriftelijk met deze afwijking(en) heeft ingestemd.

4.4 Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van Yn-Flow of zodra Yn-Flow - zonder bezwaar van de klant - met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.

4.5 Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat overeengekomen uitvoeringstermijnen door Yn-Flow worden overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.

4.6 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Yn-Flow de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

4.7 Een overeenkomst kan zowel een losse training/sessie (behandeling) als een traject van trainingen/sessies (behandelingen) betreffen.

4.8 Indien de klant de overeenkomst met Yn-Flow wenst te ontbinden of te annuleren, komt de klant enkel dit recht toe indien hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden. De klant dient ingeplande afspraken met Yn-Flow minimaal 24 uur voor de desbetreffende afspraak te annuleren c.q. verplaatsen. Annuleert de klant de desbetreffende afspraak niet minimaal 24 uur voor de geplande afspraak, dan heeft Yn-Flow het recht om ten minste de kosten van de desbetreffende afspraak in rekening te brengen bij te late afmelding (binnen 24 uur) of in geval van no-show.

**Artikel 5. Klantendossier**

5.1 De klant is op de hoogte van de door Yn-Flow gebruikte behandelvorm(en) en van het behandelplan, rekening houdende met het feit dat een behandelplan een schatting is.

5.2 Yn-Flow is verplicht de klant door te verwijzen naar een collega-therapeut, coach of arts indien het traject niet toereikend is of niet kan worden voortgezet wegens ziekte, overlijden of een aandoening.

5.3 Indien het traject wordt beëindigd door de klant en dit gebeurt tegen het advies van Yn-Flow, dan gebeurt dit voor eigen risico van de klant.

5.4 De klant is op de hoogte van het feit dat Yn-Flow een klantendossier bijhoudt. Yn-Flow houdt dit klantendossier bij, conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

5.5 Het traject kan door Yn-Flow eenzijdig worden beëindigd als redelijkerwijze niet van Yn-Flow kan worden verwacht dat zij de behandeling voortzet.

5.6 De klant heeft recht op een kopie van zijn klantendossier. De klant kan vernietiging van het klantendossier eisen. Yn-Flow is hiertoe wettelijke verplicht, tenzij er een wettelijk (juridische) aanwijsbare reden is om dit niet te doen.

**Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst**

6.1 Yn-Flow bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.

6.2 Yn-Flow zal haar diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Yn-Flow heeft echter een inspanningsverplichting ten aanzien van geleverde diensten en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. Yn-Flow kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar gegeven advies, behandeling, begeleiding en/of coaching.

6.3 Yn-Flow zal persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen en spant zich in om de gegevens die Yn-Flow voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

6.4 De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

6.5 De uitvoering van de overeenkomst wordt enkel ten behoeve van de klant uitgevoerd. Derden kunnen aan de inhoud van de overeenkomst geen rechten ontlenen onder welke naam en/of titel dan ook.

6.6 Yn-Flow is gerechtigd, zonder nadere kennisgeving aan en uitdrukkelijk toestemming van de klant, de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden, indien dit naar het oordeel van Yn-Flow wenselijk is. Deze derden zullen na het oordeel van Yn-Flow beschikken over eenzelfde kwaliteiten.

6.7 De klant is gehouden alle informatie en gegevens, die Yn-Flow naar haar oordeel nodig heeft voor het correct, volledig, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst tijdig, in gewenste vorm en op gewenste wijze aan Yn-Flow te verstrekken. Indien de voor de uitvoering benodigde informatie en/of gegevens niet tijdig, in gewenste vorm of op gewenste wijze aan Yn-Flow zijn verstrekt, heeft Yn-Flow het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten in rekening te brengen bij de klant.

6.8 De klant mag aan de adviezen en dienstverlening van Yn-Flow hoge eisen stellen, maar de klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Yn-Flow

ter beschikking gestelde informatie en gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare informatie en gegevens.

6.9 De klant is gehouden Yn-Flow toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen werkzaamheden door Yn-Flow worden uitgevoerd, evenals (sanitaire) voorzieningen, aansluitingen en door Yn-Flow benodigde materialen.

6.10 De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de coaching, begeleiding, en/of advisering en voor de doeleinden waarvoor deze zijn verstrekt.

6.11 Termijnen waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd, zijn slechts als indicatief te beschouwen en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijk termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Yn-Flow op en is geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.

6.12 De klant is gehouden Yn-Flow onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

6.13 Yn-Flow behoudt zich het recht voor de klant per direct de toegang tot een coaching, workshop e.d. te ontzeggen indien de klant de workshop of coaching op welke wijze dan ook verstoord, bijvoorbeeld indien aanwijzingen en/of instructies van Yn-Flow niet worden opgevolgd of indien de klant overlast veroorzaakt. In dit geval vindt er geen restitutie van betaling plaats.

6.14 Deelname aan coaching, workshops e.d. is persoonlijk en niet overdraagbaar.

6.15 Yn-Flow behoudt zich het recht voor om de inhoud, tijdstippen en locaties van workshops, coaching (op locatie) e.d. te allen tijde te wijzigen.

## **Artikel 7. Termijnen**

7.1 Overeengekomen termijnen in de overeenkomst waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd zijn slechts indicatief en is nimmer te beschouwen als fatale termijnen.

7.2 Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn door Yn-Flow dient de klant Yn-Flow in gebreke te stellen, waarbij Yn-Flow alsnog een redelijk termijn wordt geboden om de dienstverlening uit te voeren. Yn-Flow is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.

7.3 Indien de klant informatie en/of gegevens dient aan te leveren die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de klant deze informatie en/of gegevens aan Yn-Flow heeft verstrekt.

## **Artikel 8. Prijzen en tarieven**

8.1 Alle prijzen die Yn-Flow hanteert zijn in euro's, inclusief BTW (21%) en exclusief overige kosten, zoals andere overheidsheffingen, reis-, verzend-, bezorg- en administratiekosten en kosten van derden, tenzij anders aangegeven.

8.2 Yn-Flow heeft het recht om haar prijzen tussentijds aan te passen, indien Yn-Flow dit nodig acht. Indien de prijzen van de aangeboden diensten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, dan is de klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wet- en regelgeving zijn hierbij uitgesloten.

8.3 Yn-Flow mag bovendien het overeengekomen bedrag verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijke dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Yn-Flow, dat in redelijkheid niet van Yn-Flow kan worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen bedrag.

**Artikel 9. Facturatie, betaling en incasso**

9.1 Betaling van de factuur dient ter plekke te geschieden via een betaalverzoek of per pin. Indien er sprake is van een traject kunnen partijen schriftelijk betaling in termijnen overeenkomen.

9.2 Yn-Flow behoudt zich te allen tijde het recht voor om (volledige) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de klant te verlangen.

9.3 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

9.4 Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

9.5 Bij niet tijdige betaling is Yn-Flow gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel middels schriftelijke verklaring te ontbinden.

9.6 Bij niet tijdige betaling zal de klant eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarbij een aanvullend termijn van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van deze ingebrekestelling wordt aangeboden om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, alvorens deze in verzuim komen te verkeren.

9.7 De door de klant gedane betalingen worden door Yn-Flow ten eerste in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.

9.8 In geval een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de klanten, voor zover de dienstverlening ten behoeve van de gezamenlijke klanten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

**Artikel 10. Betalingsonmacht**

10.1 Yn-Flow is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop de klant:

- in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt;
- (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.

**Artikel 11. Opschorting en ontbinding**

11.1 Yn-Flow heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de klant volledig zijn voldaan, indien

(1) de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel

(2) indien Yn-Flow kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of

(3) indien de klant bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid blijft uit.

11.2 Yn-Flow is tevens bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in de in het eerste lid van dit artikel genoemde situaties, of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd.

11.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Yn-Flow op de klant onmiddellijk opeisbaar.

11.5 Yn-Flow behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de klant of derden.

## **Artikel 12. Overmacht**

12.1 Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk door een oorzaak die Yn-Flow niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Yn-Flow kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van haarzelf of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van Yn-Flow of door Yn-Flow ingeschakelde derden, overheidsmaatregelen en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming, dan is Yn-Flow gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

12.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van Yn-Flow en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van Yn-Flow. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Yn-Flow geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Yn-Flow niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

12.3 In geval van overmacht zal Yn-Flow zich naar redelijkheid inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing.

12.4 Als de overmacht situatie zich voordoet op het moment dat de verplichtingen van Yn-Flow gedeeltelijk zijn nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Yn-Flow gerechtigd om het reeds nagekomen c.q. na te komen gedeelte te factureren. De klant is gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

12.5 Vanaf het moment dat de overmacht situatie tenminste 30 dagen heeft geduurd of blijvend van aard is, mogen beide partijen de overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) ontbinden, zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

## **Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten**

13.1 Yn-Flow behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met de klant, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.

13.2 Het is de klant uitdrukkelijk verboden de producten, bedoeld in het vorige lid, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, coaching, workshops en/of andere geestesproducten en de daarbij behorende middelen zoals e-books en/of werkboeken, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, te verwerken of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de dienstverlening van Yn-Flow. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Yn-Flow aan de klant.

13.3 De rechten van intellectueel eigendom welke Yn-Flow in licentie gebruikt mag de klant nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

13.4 De klant garandeert dat de door hem verstrekte informatie, gegevens, afbeeldingen en teksten in het kader van de overeenkomst vrij zijn van intellectuele eigendomsrechten van derden en vrijwaart Yn-Flow tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht.

13.5 De inhoud van de website van Yn-Flow waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, publicaties, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Yn-Flow of haar licentiegevers en worden beschermd door intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht. Het is gebruikers van de website uitdrukkelijk verboden om (een gedeelte van) de website, informatie op de website of ander materiaal getoond op de website te verveelvoudigen, te verwerken, te exploiteren of op andere wijze openbaar te maken zonder voorafgaande toestemming van Yn-Flow.

13.6 Na het einde van de overeenkomst hebben noch de klant noch Yn-Flow jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte informatie en gegevens, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

13.7 De klant is bij overtreding van de bepalingen in dit artikel gehouden alle door Yn-Flow en derden geleden schade volledig te vergoeden

#### **Artikel 14. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

14.1 Indien de klant aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van Yn-Flow, die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van Yn-Flow voor enkel en alleen de directe schade, beperkt tot maximaal het bedrag waarop in het betreffende geval uit hoofde van de door Yn-Flow gesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak bestaat, vermeerderd met het eigen risico van Yn-Flow onder die verzekering. Yn-Flow heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst geen resultaatsverplichting en kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen van de klant.

14.2 Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt krachtens het in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheidsverzekering, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

14.3 Yn-Flow is enkel aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Yn-Flow aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Yn-Flow kan worden toegekend;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

14.4 Aansprakelijkheid van Yn-Flow voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, letselschade of immateriële schade is uitgesloten.

14.5 Yn-Flow is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- het niet voldoen door de klant aan de in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen;
- een overmacht situatie als bedoeld in artikel 12 van deze algemene voorwaarden;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de klant zijn verstrekt;
- het ontbreken van informatie en/of gegevens of het verloren gaan van informatie en/of gegevens die Yn-Flow aan de klant heeft geleverd;
- vermissing, diefstal of het verloren gaan van persoonlijke eigendommen tijdens de dienstverlening;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van Yn-Flow door de klant of derden;

- psychische problematiek, gezondheidsklachten en/of lichamelijke klachten naar aanleiding van de dienstverlening van Yn-Flow. Dergelijke klachten dienen te allen tijde onmiddellijk aan Yn-Flow kenbaar te worden gemaakt;
- fouten c.q. storingen in gebruikte apparatuur en/of programmatuur;
- een langere uitvoeringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
- tijdens de uitvoering van de dienstverlening noodzakelijk ingrijpen door Yn-Flow dat onvermijdelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening als zodanig;
- schending van intellectuele eigendomsrechten en/of privacy rechten, doordat derden zich onbevoegd toegang hebben verschaft tot de informatie en/of gegevens van Yn-Flow en/of de klant;
- schending van intellectuele eigendomsrechten doordat de klant inbreuk pleegt op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen van de klant;
- fouten en/of tekortkomingen van ingeschakelde derden.

14.6 Een vordering tot schadevergoeding door de klant dient uiterlijk binnen 30 dagen nadat de klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Yn-Flow te zijn ingediend. Bij gebreke van een tijdige indiening van een vordering tot schadevergoeding, vervalt het recht op schadevergoeding.

14.7 Yn-Flow is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De klant zal Yn-Flow vrijwaren en schadeloos stellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

14.8 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid Yn-Flow en indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten

## **Artikel 15. Vertrouwelijkheid**

15.1 Wanneer partijen kennisnemen van gegevens van de andere partij waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, maken zij deze gegevens op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving tot bekendmaking verplicht, indien dit noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst, indien Yn-Flow toestemming heeft gekregen van de klant, of indien Yn-Flow voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.

15.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid.

15.3 De gegevens die de klant aan Yn-Flow verstrekt, zal Yn-Flow te allen tijde zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

15.4 Yn-Flow mag persoonsgegevens van de klant afkomstig uitsluitend gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en het afhandelen van een klacht. Het is Yn-Flow niet toegestaan om persoonsgegevens van klant te verkopen, te lenen, of op een andere wijze openbaar te maken

## **Artikel 16. Toepasselijk recht, klachten en bevoegde rechter**

16.1 Alle gevallen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Yn-Flow is gehouden te handelen conform de wettelijke regelgeving. De rechten en plichten van partijen zijn onder meer vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg (Wkkgz).



16.2 Indien de klant een klacht heeft over de dienstverlening van Yn-Flow, dient de klant dit binnen 30 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij Yn-Flow.

16.3 Voor eventuele klachten kan de klant zich ook wenden tot de beroepsorganisatie (CAT) van Yn-Flow. Yn-Flow is aangesloten bij de GAT geschillencommissie. <https://www.gatgeschillen.nl/>.

16.4 Na kennisname en bespreking van de klacht met de klant zal Yn-Flow zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.

16.5 Iedere partij heeft tevens het recht zich te wenden tot De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Yn-Flow is gevestigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen en zolang het geschil niet is voorgelegd aan een beroepsorganisatie van Yn-Flow en/of een onafhankelijk klachtenbureau. Voor consumenten geldt dat de rechter in de woonplaats van de consument tevens bevoegd is tot geschillenbeslechting.

16.6 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag en andere van toepassing zijnde Internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten