



Algemene voorwaarden Yocopa

Deze algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden behoren tot Yocopa, gevestigd te Zwolle en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68375697.

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever - de natuurlijke of rechtspersoon die heeft aangegeven gebruik te willen maken van de door Yocopa aangeboden diensten. Yocopa mag degene beschouwen als haar opdrachtgever wanneer degene de opdracht officieel heeft verstrekt, tenzij er aan Yocopa uitdrukkelijk te kennen is gegeven dat de opdrachtgever uit naam en voor rekening van een derde, mits de naam en NAW-gegevens van de derde bij Yocopa bekend zijn, handelt. Indien de naam en NAW-gegevens voor Yocopa onbekend zijn, is de gevolmachtigde naast de derde hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst met Yocopa.

Opdracht - iedere door Yocopa met de opdrachtgever verstrekte overeenkomst of offerte waarbij Yocopa zich jegens de opdrachtgever verbindt voor het uitvoeren van omschreven werkzaamheden.

2. Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, leveringen en diensten van Yocopa, alsmede op alle overeenkomsten die door Yocopa worden gesloten. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.

2.2 Yocopa zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

2.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, worden de algemene voorwaarden van de opdrachtgever uitgesloten. Door het accorderen van de opdracht accepteert de opdrachtgever gelijktijdig de algemene voorwaarden van Yocopa.

2.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien deze expliciet schriftelijk zijn overeengekomen.

2.5 Yocopa is gerechtigd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden en na toezending van de gewijzigde voorwaarden door Yocopa aan de opdrachtgever. Wijzigingen in overeenkomsten gelden slechts indien Yocopa deze schriftelijk heeft bevestigd.

2.6 Spelfouten zijn voorbehouden.

3. Offertes

3.1 Alle door Yocopa uitgebrachte offertes zijn kosteloos, geheel vrijblijvend en kunnen te allen tijde door Yocopa worden gewijzigd of ingetrokken, zonder dat Yocopa enige vorm van (schade)vergoeding aan de opdrachtgever verschuldigd is.

3.2 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten. Voor offertes geldt uitsluitend de gegeven geldigheidsduur vermeld op de offerte. Indien er geen geldigheidsdatum wordt afgegeven, geldt een periode van 30 dagen.

3.3 Offertes zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

3.4 Alle genoemde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (21% BTW) en reiskosten (€ 0,35 per kilometer). De omzetbelasting en gemaakte reiskosten worden doorberekend aan de opdrachtgever. Indien zich na totstandkoming van de overeenkomst verhogingen voordoen in BTW tarieven of andere heffingen van overheidswege, is Yocopa gerechtigd de overeengekomen tarieven dienovereenkomstig te wijzigen.

3.5 Een offerte verplicht Yocopa niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

4. Opdrachten

4.1 Overeenkomsten met Yocopa komen uitsluitend schriftelijk tot stand. Mondelinge overeenkomsten of later overeengekomen wijzigingen gelden enkel wanneer deze schriftelijk door Yocopa zijn bevestigd naar de opdrachtgever.

4.2 Indien een bevestiging als omschreven in artikel 4.1 achterwege is gebleven, wordt de overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen zodra Yocopa met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen en dit begin van de uitvoering het gevolg is van handelingen door of namens de opdrachtgever waaruit Yocopa redelijkerwijs mocht afleiden dat de opdrachtgever akkoord ging met de overeenkomst.

4.3 Een opdracht wordt steeds, zelfs na bevestiging van de opdracht, aanvaard onder het voorbehoud dat Yocopa, na te hebben kennisgenomen van de gevraagde opdracht, het recht zal hebben binnen een redelijke tijd daarna de opdracht alsnog te weigeren, zonder dientegenevolgt tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

4.4 Opdrachtgever zal al datgene doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering door Yocopa te realiseren, zoals het geven van de nodige medewerking en het tijdig aanleveren van de nodige gegevens en materialen. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Yocopa worden verstrekt, heeft Yocopa het recht de uitvoering van de overeenkomst in te trekken en eventuele uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4.5 De uitvoeringstermijn voor de opdracht vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan Yocopa ter beschikking heeft gesteld.

4.6 Indien Yocopa verwacht dat door nodige wijzigingen de periode voor voltooiing van de uitvoering van de overeenkomst wordt beïnvloed, stelt zij de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.7 Indien na het sluiten van de overeenkomsten de prijzen van lonen, valutakoersen en/of factoren, die de prijs van de goederen en/of diensten van Yocopa mede bepalen een wijziging ondergaan, is Yocopa gerechtigd haar prijzen dienovereenkomstig aan te passen. Yocopa is slechts gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen uit te voeren.

4.8 Yocopa is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te doen uitvoeren, zonder dat hier expliciet melding van is gemaakt aan de opdrachtgever en zonder dat dit gevolgen heeft voor de met de opdrachtgever overeengekomen prijs.

4.9 Indien de voor uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Yocopa zijn verstrekt, behoudt Yocopa het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4.10 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in opeenvolgende fasen zal worden uitgevoerd, kan Yocopa de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.11 In geval van een wijziging binnen de opdracht, staat Yocopa in het recht eventuele bijkomende kosten door te rekenen aan de opdrachtgever. Yocopa rekent geen meerkosten als de wijziging of aanvulling van de opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan haarzelf toegerekend kunnen worden.

5. Levering en contractduur

5.1 Levertijden zullen door Yocopa schriftelijk worden aangegeven. De levertijd is sterk afhankelijk van eventueel nog aan te leveren materiaal en een tijdige terugkoppeling door de opdrachtgever op het door Yocopa aangeleverde materiaal ten behoeve van de opdracht.

5.2 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd of gedurende een afgekaderde opdracht zoals omschreven in de offerte, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

5.3 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Yocopa derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Yocopa kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van de overschrijding van de uitvoeringstermijn.

5.4 De situatie van overmacht kan een reden zijn om de gestelde opleverdatum te verschuiven.

5.5 Indien Yocopa door overmacht haar verplichtingen jegens opdrachtgever niet kan nakomen, wordt de nakoming van de verplichtingen gestaakt voor de duur van de overmachtstoestand. Indien deze overmacht langer dan één maand duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtssituatie dit rechtvaardigt.

5.6 De opdrachtgever heeft geen recht op schadevergoeding in geval van overmacht. Yocopa zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmachtssituatie op de hoogte stellen.

5.7 De opdrachtgever heeft het recht op één correctieronde. Yocopa factureert alle overige correctierondes, tenzij dit anders en schriftelijk is overeengekomen.

5.8 Correcties (vragen, op- en aanmerkingen) dienen binnen zeven dagen na oplevering te worden doorgegeven aan Yocopa.

5.9 Oplevering geschied digitaal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Betaling

6.1 Betaling van facturen dient binnen 14 dagen na de factuurdatum plaats te vinden op de door Yocopa aangegeven bankrekening, zonder enige korting of verrekening. Yocopa is gerechtigd te factureren in gedeelten per afgeleverd onderdeel van enige opdracht. De opdrachtgever is bij niet volledige betaling in verzuim door het verstrijken van voormelde (fatale) betalingstermijn. Indien de opdrachtgever in verzuim is, worden alle facturen onmiddellijk volledig opeisbaar en is Yocopa gerechtigd om al haar werkzaamheden in te trekken.

6.2 Bij overschrijding van de in artikel 6.1 genoemde betalingstermijn kunnen door Yocopa administratiekosten in rekening worden gebracht. Ook volgt een eerste betalingsherinnering. Wordt ondanks deze herinnering de factuur niet binnen 14 dagen voldaan, dan volgt er een tweede herinnering. Wordt de tweede herinnering ook niet opgevolgd, dan treedt een incassoprocedure in werking.

6.3 Bij niet tijdige betaling binnen de gestelde termijnen is opdrachtgever in verzuim, zonder dat ingebrekestelling door Yocopa is vereist. Indien de opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, is deze wegens de vertraging in de voldoening van het door hem verschuldigde bedrag vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening de wettelijke (handels)rente verschuldigd.

6.4 Indien opdrachtgever niet tot betaling overgaat, is Yocopa gerechtigd alle door haar gemaakte buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te verhalen op de opdrachtgever, evenals de in rechte vastgestelde proceskosten. De hoogte van bedoelde kosten wordt vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom.

6.5 Indien de overeenkomst bestaat uit verschillende onderdelen, staat het Yocopa vrij de reeds voltooide onderdelen tussentijds te factureren.

6.6 Facturering vindt plaats op grond van het in de offerte of overeenkomst opgenomen betalingsschema. Indien er geen betalingsschema is overeengekomen, vindt facturering plaats op maandelijkse basis.

6.7 Indien als gevolg van gewijzigde omstandigheden bij de opdrachtgever de opdracht wordt gewijzigd, uitgesteld of ingetrokken, is Yocopa niet verplicht het deel van haar opdracht dat nog niet gereed is te leveren. Zij heeft echter wel recht op betaling voor de verrichte arbeid en op een schadevergoeding voor het niet uitgevoerde deel van de opdracht.

7. Zekerheid

7.1 Iedere overeenkomst wordt door Yocopa gesloten onder de opschortende voorwaarde dat de kredietwaardigheid van de opdrachtgever genoegzaam aan Yocopa is gebleken en/of gewaarborgd. Indien Yocopa dit wenst, dient de opdrachtgever te allen tijde zekerheid te stellen.

7.2 Indien de zekerheidsstelling niet wordt verstrekt, is Yocopa gerechtigd om zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, de (verdere) uitvoering van de opdracht op te schorten totdat de gevraagde zekerheidsstelling is gegeven.

8. Reclames

8.1 Reclames (en correcties) dienen uiterlijk binnen zeven dagen na ontvangst door de opdrachtgever schriftelijk bij Yocopa te worden ingediend. Bij gebreke hiervan wordt de opdrachtgever geacht de uitwerking van de opdracht onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud te hebben geaccepteerd en goedgekeurd. Reclames op andere wijze gedaan of te late reclames kunnen geen effect sorteren ten aanzien van de acceptatie.

8.2 Het recht van de opdrachtgever om tegen de factuur van Yocopa te reclameren, vervalt zeven dagen na de factuurdatum. Een reclamatie schort te allen tijde geen betalingsverplichting op. Tevens blijft de opdrachtgever gehouden tot afname van betaling van hetgeen waartoe hij Yocopa opdracht heeft gegeven.

9. Geheimhouding

9.1 Zowel Yocopa als de eventueel door haar in te schakelen derde(n) en opdrachtgever zijn verplicht alle informatie die door één der partijen wordt verstrekt dan wel waarvan één der partijen kennis krijgt vertrouwelijk te behandelen, dan wel geheim te houden en niet bekend te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de beide andere partijen.

9.2 In geval van schending van de geheimhouding door personen wiens hulp Yocopa gebruikt bij de uitvoering van de opdracht, is Yocopa niet aansprakelijk met inachtneming van hetgeen in artikel 10 is bepaald omtrent de aansprakelijkheid.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Yocopa aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade, van welke aard ook, tenzij de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of onbewuste roekeloosheid van Yocopa. Voor het geval wordt geoordeeld dat Yocopa geen beroep op het voorgaande toekomt, geldt dat Yocopa uitsluitend aansprakelijk is voor vergoeding van de schade tot maximaal eenmaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

10.2 De aanvaarde opdrachten betreffen enkel inspanningsverplichtingen van Yocopa en geen resultaatsverplichtingen.

10.3 Indien opdrachtgever kan bewijzen dat Yocopa nalatig blijkt inzake haar inspanningsverplichtingen, zal Yocopa slechts die schade vergoeden waarvan aangetoond kan worden dat deze een onmiddellijk en direct gevolg is van de niet nakoming of gebrekkige nakoming door Yocopa. Ook hiervoor geldt dat Yocopa uitsluitend aansprakelijk is voor vergoeding van de schade tot maximaal eenmaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

10.4 De opdrachtgever vrijwaart Yocopa voor elke aanspraak van derden tot schadevergoeding jegens Yocopa uit welke hoofde dan ook. De opdrachtgever is aansprakelijk voor alle kosten die daaruit voortvloeien.

10.5 Na verloop van twee maanden na oplevering van de opdracht vervalt het recht van de opdrachtgever om een schadevergoeding van Yocopa te vorderen.

11. Vrijwaring

11.1 De opdrachtgever garandeert dat Yocopa gerechtigd is de aan haar gegeven opdracht uit te voeren zonder daarbij rechten van derden te schenden.

11.2 De opdrachtgever vrijwaart Yocopa tegen alle aanspraken van derden ter zake van de in het kader van de opdracht uit te voeren werkzaamheden.

12. Eigendomsvoorbehoud

12.1 Alle door Yocopa geleverde opdrachten zijn en blijven haar eigendom, zolang de opdrachtgever niet volledig aan zijn (betalings)verplichtingen jegens Yocopa heeft voldaan.

12.2 Yocopa behoudt zich het auteursrecht voor op bij aanbiedingen of offerte verrichte ideeën, gemaakte teksten, concepten en ontwerpen. Deze blijven eigendom van Yocopa. De opdrachtgever mag deze niet kopiëren, delen of wijzigen zonder schriftelijke toestemming van Yocopa. Opdrachtgever erkent deze rechten en zal zich van iedere inbreuk daarop onthouden.

12.3 Alle door Yocopa verstrekte opdrachten mogen uitsluitend gebruikt worden door de opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan om informatie verkregen van Yocopa openbaar te maken en/of te verveelvoudigen daaronder mede het begrepen, het verkopen, het bewerken, het ter beschikking stellen, verspreiden, tenzij een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging schriftelijk is geaccepteerd door Yocopa.

12.4 Het is opdrachtgever verboden de opdrachten te verkopen of op enigerlei wijze zakelijk aan te wenden, zolang niet volledige betaling aan Yocopa heeft plaatsgevonden. Het gebruiksrecht van de opdrachtgever met betrekking tot de opdracht geleverd door Yocopa, eindigt indien en zodra de opdrachtgever enige verplichting tegenover Yocopa niet tijdig nakomt.

12.5 Yocopa behoudt zich het recht de bij de uitvoering van de werkzaamheden vergaarde kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever gebruikt wordt.

13. Voortijdige beëindiging

13.1 Indien Yocopa door overmacht niet in staat tot nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de opdracht is, dan kan Yocopa de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig ontbinden. Ditzelfde geldt indien door overmacht de nakoming van de overeenkomst is vertraagd. In beide gevallen kan Yocopa zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan de opdrachtgever ter zake ontbinden.

13.2 Indien de overmacht langer dan één maand duurt, hebben Yocopa en de opdrachtgever beiden het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtssituatie dit rechtvaardigt.

13.3 Onder overmacht wordt verstaan hetgeen daaronder naar het normale spraakgebruik, wet, doctrine en jurisprudentie geacht moet worden verstaan. Daarnaast valt daaronder ook het uitblijven van aanvoer of stagnatie in de aanvoer van materialen of de levering en/of reparatie van productiemiddelen en in het algemeen omstandigheden, gebeurtenissen, oorzaken en gevolgen die buiten de controle of invloedssfeer van Yocopa vallen en/of waarvan in redelijkheid niet van Yocopa verwacht mag en kan worden, dat zij daarop invloed uitoefent.

13.4 De opdracht kan voortijdig worden beëindigd, indien één van beide partijen van mening is dat werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de opdrachtbevestiging en eventueel latere schriftelijk vastgelegde nadere opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van één maand worden aangehouden voor opdrachten met een looptijd van meer dan twee maanden. Voor opdrachten met een looptijd van minder dan twee maanden zal een opzegtermijn van twee weken worden aangehouden. Hiertoe zal eerst worden overgegaan wanneer is gebleken dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost.

13.5 Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht zullen de tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed. Opdrachtgever noch Yocopa kunnen enige aanspraak of recht van welke aard dan ook claimen op grond van de voortijdige beëindiging van de opdracht.

13.6 De opdrachtgever heeft geen recht op een schadevergoeding in geval van overmacht. Yocopa zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk na het intreden van een (dreigende) overmachtssituatie schriftelijk op de hoogte stellen.

13.7 Indien:

- de opdrachtgever niet of niet tijdig of slechts gedeeltelijk aan zijn (betalings)verplichting heeft voldaan, dan wel enige andere bepaling van de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden niet of niet tijdig of onvolledig nakomt;
- ten laste van de opdrachtgever op diens goederen en/of gelden beslag wordt gelegd;
- een faillissement of een surséance van betaling van de opdrachtgever wordt aangevraagd;
- de opdrachtgever niet in staat is voldoende zekerheid te stellen;

wordt de opdrachtgever geacht van rechtswege in verzuim te zijn en is Yocopa gerechtigd de uitvoering van de nog lopende overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten of zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden zonder gehoudenheid tot enige schadevergoeding jegens de opdrachtgever. Indien opdrachtgever op het moment van beëindiging niet aan alle verplichtingen jegens Yocopa heeft voldaan, zullen alle aan opdrachtgever verleende rechten automatisch, zonder dat daarvoor enige handeling is vereist, komen te vervallen.

13.8 Indien zich één of meerdere gevallen zoals benoemd in artikel 13.7 voordoen, is het aan Yocopa verschuldigd zonder sommatie of ingebrekestelling alsdan onmiddellijk opeisbaar. Yocopa kan dan tevens aanspraak maken op de contractuele rente welke hierbij door partijen wordt vastgesteld op 2% per maand, gerekend vanaf de factuurdatum tot aan het tijdstip der algehele voldoening, een gedeelte van de maand te rekenen als een gehele maand. Indien Yocopa de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

13.9 Vanaf de datum van het verstrijken van de voormelde betalingstermijn zal de wederpartij de wettelijke rente zijn verschuldigd. Tevens zal de wederpartij na eerste schriftelijke herinnering of aanmaning als buitengerechtelijke kosten verschuldigd zijn een bedrag te berekenen naar het gebruikelijke incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van € 50,00.

Over de eerste € 3.000,00:	15 procent
Over het meerdere tot € 6.000,00:	10 procent
Over het meerdere tot € 15.000,00:	8 procent
Over het meerdere tot € 60.000,00:	5 procent
Over het meerdere boven € 60.000,00:	3 procent

13.10 Met name komen ook ten laste van de opdrachtgever declaraties van de rechtskundigen voor juridische bijstand, zowel in als buiten rechte, ook voor zoveel deze declaraties door de rechter geliquideerde bedragen te boven gaan.

13.11 Indien Yocopa tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

13.12 Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is Yocopa gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

13.13 Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Yocopa gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

13.14 Bij niet-tijdige betaling van één of meer facturen zal Yocopa bij latere leveringen en/of diensten contante betaling dan wel voorschotbetaling kunnen verlangen.

14.Toepasselijk recht

14.1 Op al de overeenkomsten met Yocopa alsook op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter is bevoegd. Bij eventuele verschillen in de Nederlandse en een tekst van deze voorwaarden in een andere taal, heeft de Nederlandse tekst voorrang.

15. Geschillen

15.1 Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en Yocopa, zullen partijen trachten dit door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige of mediator voor advies of bemiddeling.

15.2 Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan is de rechter in de woonplaats van Yocopa bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.

15.3 Niettemin heeft Yocopa het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.