Algemene voorwaarden Vlucht-Vertraagd.nl

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Yource – zie definities hieronder - of aan haar gelieerde ondernemingen te verrichten diensten en onlosmakelijk verbonden aan enige opdracht, overeenkomst of offerte.

Indien een of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar dan wel onverbindend (b)lijken te zijn, blijven deze Algemene Voorwaarden voor het overige of andere onverminderd van kracht. Yource zal en is gerechtigd om de eventuele nietige, vernietigbare c.q. onverbindende bepaling(en) te vervangen door bepalingen die niet nietig, vernietigbaar c.q. wel verbindend zijn en zo min mogelijk, gelet op het doel en de strekking van deze Voorwaarden, afwijken van de nietige, vernietigde c.q. onverbindende bepaling(en).

Verwijzing naar hyperlinks; ja, daar ben ik mee akkoord
Aanvaarding van enige overeenkomst met Yource impliceert eveneens dat er expliciet akkoord wordt gegaan met een verwijzing naar alle toepasselijke voorwaarden en privacyverklaring middels een hyperlink, ter kennisname en alwaar deze te raadplegen, te printen en op te slaan zijn.

A. Definities
In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:
Vlucht-Vertraagd.nl:
Yource B.V. handelend onder de naam Vlucht-Vertraagd.nl, tevens handelend - doch niet gelimiteerd tot - onder de naam Tix.nl Claim Service, hierna: "Yource", ingeschreven in het handelsregister onder nummer 52683702, statutair gevestigd in Amsterdam;
Algemene Voorwaarden:
de onderhavige Algemene Voorwaarden Yource B.V.;
Cliënt:
de opdrachtgever van Yource, tevens zijnde de (lucht)reiziger die een Claim heeft op een wederpartij als een Luchtvaartmaatschappij, Reisorganisator of Wederverkoper/(reis)agent. Cliënt kan zowel een zelfstandige opdrachtgever zijn als de vertegenwoordiger die namens de (mede)reizigers een overeenkomst aangaat met Yource B.V., zoals ouder(s), voogd(en) of de hoofdboeker van een reisgezelschap.
Claim:
vordering van Yource, namens cq als gemachtigde van de Cliënt(en), op de Luchtvaartmaatschappij en/of Reisorganisator en/of Wederverkoper van een (pakket)reis(dienst) en/of vliegticket.
Hoofdboeker
de Cliënt die namens andere reizigers een reis- of vervoersovereenkomst afsloot met een luchtvaartmaatschappij of reisorganisator en/of deze betaald heeft voor medereizigers. Ook Vertegenwoordiger.
Wederpartij
De door Yource en/of namens cliënt(en) aan te spreken partij in een vordering of rechtshandeling, zoals een Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper van een (vlieg)reis(dienst).
Luchtvaartmaatschappij:
de luchtvaartmaatschappij die de vertraagde, gewijzigde, overboekte, gedowngrade of geannuleerde vlucht heeft uitgevoerd, voornemens was de vlucht uit te voeren of als carrier aangesproken kan worden voor enigerlei vorm van schade of ongerechtvaardigde verrijking.
Reisorganisator:

het bedrijf of de rechtspersoon die een pakketreis samenstelt of verkoopt danwel aangemerkt kan of mag worden als reisorganisator in de zin van EG 2015/2302 en/of de in de betreffende lidstaat omgezette nationale wetgeving.

Wederverkoper of (reis)agent:

het bedrijf dat bemiddelt in de verkoop van een reisdienst of stelt als tussenpersoon of agent op te treden.

Reisdienst:

een hotelovernachting, auto- of camperhuur, vliegticket of andere (significante) toeristische activiteit.

Overeenkomst:

de Overeenkomst tussen Cliënt en Yource op grond waarvan de Cliënt aan Yource een last en/of volmacht verleent om: 1. Compensatie en/of terugbetalingen en/of een (schade)vergoeding en/of belastingen en/of annuleringskosten en/of extra kosten - de Claim - te innen en 2. Yource alle benodigde rechtshandelingen daartoe te doen laten verrichten om de Claim zo mogelijk te doen slagen, en welke tot stand komt bij afgeven van een volmacht of opdracht daartoe, zoals door het indienen van de Claim middels het claim- of webformulier op een van de websites van Yource en 3. expliciet en vrijwillig toestemming geeft aan Yource om een advocaat in naam van de Cliënt te contracteren, en voor zover er geen aanvullende volmacht voor de contractadvocaat verplicht is in het land waar Yource juridische stappen zal ondernemen.

Herroepingsrecht:

de mogelijkheid van de cliënt om binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen af te zien van de overeenkomst op afstand. Sommige diensten worden eenmalig uitgevoerd. Een voorbeeld van zo'n dienst is bijvoorbeeld een eenmalig advies of juridische actie. In principe geldt voor zulke diensten het herroepingsrecht wanneer deze op afstand worden besteld. Dit herroepingsrecht bestaat ook wanneer een consument/cliënt heeft ingestemd met het leveren van de dienst of de aanvang van de (op maat te verrichten) werkzaamheden binnen de bedenktijd. Middels het ondertekenen van de Volmacht/lastgeving verklaart de consument in te stemmen met de directe aanvang van de werkzaamheden door Yource. Indien na ondertekening van de volmacht/lastgeving alsnog verklaart gebruik te willen maken van de geldende bedenktijd, is Yource genoodzaakt om hiertoe de redelijk gemaakte kosten in rekening te brengen.

Werkwijze:

De werkzaamheden vangen aan op het moment dat de opdracht hiertoe door de Cliënt(en) is verleend middels het ondertekenen van de Volmacht/lastgeving. Yource zal en kan naar eigen inzicht brieven opstellen en versturen, alsmede op andere wijze de Claim trachten te verzilveren of incasseren, waaronder middels het voeren van onderhandelingen met de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper en/of het plegen van alle noodzakelijke rechtshandelingen. Indien een claim niet geincasseerd is in het buitengerechtelijk traject zal Yource beoordelen of zij een minnelijk traject wenst te starten. Onder het Minnelijke traject valt onder andere het naar eigen inzicht opstellen en versturen van sommatiebrieven, aanmaningen, WOB-verzoeken, verzoekschriften, handhavingsverzoeken etc. Yource behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om zulks te beoordelen en/of enige handeling te (doen) staken.

Gerechtelijk Traject:

de gerechtelijke incasso van de Claim door en/of namens Yource, in eigen naam, haar gemachtigde(n) dan wel uit naam van de Cliënt waaronder (maar niet uitsluitend) het opstellen van een dagvaarding en/of voeren van een gerechtelijke procedure tegen de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper, het voeren van (schikkings)onderhandelingen, en het treffen van een minnelijke regeling met de Luchtvaartmaatschappi, reisorganisator of wederverkoper. Yource behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om zulks te beoordelen en/of enige handeling te (doen) staken.

No cure no pay

Yource of haar vertegenwoordiger(s) treedt op als gemachtigde van cliënt(en) op basis van no cure no pay. Cliënt(en) is een succesfee verschuldigd indien Yource op enig moment en vanaf ondertekening van de volmacht een claim of een vordering succesvol bewerkstelligt, hetzij middels betaling aan Yource danwel via ontvangst van de (gevorderde of te ontvangen) gelden door cliënt(en).

Identiteit van de ondernemer
Yource B.V. en/of aan haar gelieerde ondernemingen, websites, merknamen en handelsnamen
Postadres:
Postbus 3650
1001 AL Amsterdam
Email: info@claimservice.tix.nl?
KvK-nummer: 52683702

1. Op de website via welke cliënt(en) haar persoonsgegevens heeft ge-upload of opgegeven staat onze volledige Privacyverklaring.

E. Verplichtingen van de Cliënt(en)

1. De Cliënt of Hoofdboeker namens cliënten of medereizigers verklaart middels ondertekening van de volmacht dat de door hem of haar aangeleverde informatie juist, volledig en naar waarheid is.
2. De Cliënt verklaart door het akkoord gaan met de Algemene Voorwaarden via de website van Yource dat hij Yource op de hoogte heeft gesteld van alle correspondentie die met de Luchtvaartmaatschappij, Reisorganisator of Wederverkoper is gevoerd, alsmede van aanbiedingen en kortingen die vóór het aangaan van de Overeenkomst gedaan of aangeboden zijn met betrekking tot de Claim.
3. De Cliënt zal te allen tijde gehoor geven aan eventuele instructies van Yource en deze – voor zover wettelijk toegestaan, opportuun, redelijk of gerechtvaardigd - uitvoeren. Yource is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor enge schade, en/of het verlopen van termijnen als gevolg van het nalaten hiervan.
4. De Cliënt zal zich er na het aangaan van de Overeenkomst en tijdens het gehele vorderingstraject van weerhouden (rechtstreeks of via derden) te communiceren met de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met Yource. Yource is niet aansprakelijk voor mogelijke schade of het verlies van een aanspraak en/of het recht op (verdere) (schade)vergoeding en/of compensatie die het gevolg is van eigen handelen van de Cliënt(en) jegens de Luchtvaartmaatschappij, Reisorganisator of Wederverkoper.
5. De Cliënt zal Yource te allen tijde en onverwijld verwittigen over enig nieuws en ontwikkelingen omtrent de Claim of vordering. Indien de Luchtvaartmaatschappij, Reisorganisator of Wederverkoper enig aanbod of nieuws rechtstreeks kenbaar maakt aan cliënt(en), is cliënt(en) verplicht dit Yource onverwijld schriftelijk mee te delen ter controle en/of inning van de overeengekomen no pay no cure fee/succesfee. Yource is niet aansprakelijk voor eventuele gevolgen van het nalaten van de Cliënt hiervan, doch wijst uitdrukkelijk op de artikelen C.11., B.6 en/of B.7 en/of B.4.a, B.4.b en/of C.13.
6. Indien de contactgegevens van de Cliënt wijzigen na het aangaan van de Overeenkomst/verlenen van de opdracht, zal Cliënt(en) dit onmiddellijk doorgeven aan Yource. Voor tijdverlies en het verlopen van termijnen, alsmede mogelijke andere gevolgen van het verstrekken van onjuiste contactgegevens of het niet doorgeven van wijzigingen door de Cliënt, is Yource niet aansprakelijk.
7. Het is de Cliënt tijdens het gehele traject van de vordering niet toegestaan de Claim aan

derden over te dragen of te cederen, tenzij tegen mogelijk kosten en zulks schriftelijk is overeengekomen met Yource.

8. Het is de Cliënt te allen tijde toegestaan de Overeenkomst tussentijds te beëindigen, doch slechts indien zulks expliciet en schriftelijk is meegedeeld aan Yource. Aan de tussentijdse opzegging zijn doorgaans kosten verbonden, conform het gestelde in deze Algemene Voorwaarden.
9. Indien (een gedeelte van) de Claim door een wederpartij wordt betaald, zal de Cliënt een bedrag van 25% van de totaal geïnde of het te innen (compensatie)bedrag verschuldigd zijn. Indien de betaling aan Yource is gedaan, zal de no cure no pay-fee/succesfee verrekend worden met de te ontvangen betaling door cliënt(en). Indien (een gedeelte van) de Claim door een wederpartij wordt betaald, doch met inachtneming van het overige gestelde in deze Algemene Voorwaarden, is cliënt(en) de no cure no pay-fee/succesfee verschuldigd aan Yource. Cliënt(en) en/of de Hoofdboeker, is gehouden binnen 14 dagen na facturering te betalen aan Yource.
10. In geval van niet tijdige betaling kan na een ingebrekestelling en sommatie tot betaling aan cliënt(en) tot betaling van de te betalen (deel van de) kosten en/of no cure no pay fee/succesfee, door ons of derden namens ons, en na het verstrijken van de in sommatie gestelde termijn, een incassotraject worden ingezet.
    In dat geval verplicht de cliënt(en) en/of de Hoofdboeker namens de medereiziger(s) zich tot vergoeding van de door Yource gemaakte kosten (de schade) en/of winst- en omzetderving, welke zullen worden verrekend met een eventueel reeds gedane betaling. Alle hiervoor genoemde kosten zullen dan worden verhaald op de cliënt(en) en/of Hoofdboeker. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld overeenkomstig de geldende wettelijke bepalingen.
11. Iedere betaling door cliënt(en) en/of Hoofdboeker namens hen strekt allereerst tot voldoening van de eventueel verschuldigde rente en vervolgens tot voldoening van de gemaakte (proces)kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de reiziger tot voldoening van de openstaande hoofdsom; de no cure no pay-fee/succesfee. Wij houden ons het recht voor nog te ontvangen gelden of vorderingen te verrekenen met reeds of nog te ontvangen betalingen voor enige dienst of overeenkomst.

F. Aansprakelijkheid

1. Yource kent een inspanningsverplichting om de vordering van cliënt(en) te onderzoeken. Indien en voor zover een aan zekerheid grenzend resultaat mogelijk blijkt uit het onderzoek van Yource - de vordering te innen, zonder dat overigens sprake is van enige resultaatsverbintenis. De onderzoeksresultaten van Yource zijn bepalend en komen niet voor correspondentie in aanmerking. Nu er sprake is van een overeenkomst van opdracht dient Yource bij de werkzaamheden wel de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit houdt in casu in dat de (juridische) medewerkers dienen te handelen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot te werk zou zijn gegaan.
2. Iedere verdere aansprakelijkheid van Yource, behoudens in geval van opzet, grove schuld, is uitgesloten, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen anders bepalen. Onder deze uitsluiting van aansprakelijkheid valt - behoudens en maximaal de door een luchtvaartmaatschappij, reisorganisatie of (reis)wederverkoper toegewezen compensatie – maar niet beperkt tot: alle (in)directe schade, immateriële schade, winstdaling en bedrijfsschade, hoegenaamd en uit welken hoofde dan ook. Yource en/of haar (juridische) medewerkers of samenwerkingspartners kunnen zich eveneens beroepen op deze Algemene Voorwaarden. Yource en/of haar medewerkers en/of samenwerkingspartners zijn evenmin aansprakelijk voor enige schade - tenzij Yource. een ontvangen (schade)vergoeding die cliënt toekomt in haar bezit heeft of houdt - indien en voor zover cliënt zijn schade heeft of zou kunnen

verhalen uit hoofde van enige (rechtsbijstand-, reis- of annulerings)verzekering en/of deze alsnog kan verzoeken of inzetten om een of de vordering te doen bewerkstelligen binnen enige vervaltermijn.

3. Het is ter beoordeling van Yource om rechtsmaatregelen te treffen of te starten om de Claim te bewerkstelligen of te (doen) innen. De beslissing in deze zal door Yource worden genomen op basis van de aan Yource ter beschikking gestelde stukken en/of aan haar ter beschikking gestelde of ontvangen informatie. Yource is - zonder dat aanspraak op enige (schade)vergoeding bestaat - gerechtigd om af te zien van treffen van rechtsmaatregelen of enige actie indien zij zulks niet opportuun acht, om welke reden dan ook.
4. Yource is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg kan zijn van mogelijk verval van de Claim indien Cliënt niet alle benodigde documenten aan Yource heeft vertrekt die nodig zijn voor het behandelen van zijn claim (dit betreft: een geldige volmacht, een kopie van een geldig identiteitsbewijs en boardingcards of bagagetag e/of indien cliënt(en) niet uiterlijk 9 maanden na een vlucht- of reisdatum schriftelijk geverifieerd heeft of de claim of refund volledig is ontvangen en verwerkt. Yource kan verzoeken om een volledig boekingsdocument of kopie van de (reis)overeenkomst met een Luchtvaartmaatschappij, Reisorganisator of Wederverkoper.
5. Overeenkomstig EG 524/2013 wijzen wij cliënt(en) op de eventuele mogelijkheid een (gerezen) geschil over dienstenovereenkomsten die via internet bij Yource zijn afgesloten voor te leggen aan de ODR. Zie hiertoe: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_nl

G. Tarieven en betaling No cure no pay

1. Voor het gebruik van de services van Yource worden vooraf nimmer kosten in rekening gebracht.
2. Bij het succesvol innen van (een gedeelte van) de Claim, zal aan Yource een bedrag ter grootte van 25% van het geïnde compensatiebedrag toekomen. In het geval dat dit bedrag direct naar de rekening van de Cliënt wordt gestort door de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper zal Yource 25% van het geïnde compensatiebedrag in rekening brengen. Er kan slechts bevrijdend worden betaald aan Yource. Alle gelden ten aanzien van de Claim die worden geïncasseerd bij de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper na het aangaan van de Overeenkomst, zullen worden gezien als geïncasseerd door inspanningen van Yource, ongeacht of de gelden (mede) zijn geïncasseerd door inspanningen van de Cliënt(en). Yource is ten aanzien van de van de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper ontvangen gelden in alle gevallen gerechtigd tot inning van 25% van de geïncasseerde bedragen.
3. Alle toewijsbare kosten en vorderingen, inclusief wettelijke rente, die niet onder de compensatie, vergoeding, refund vallen zullen ten deel vallen aan Yource, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Voor het op enig moment bewerkstelligen en/of innen van enige claim/vordering – ook indien de betaling rechtsreeks aan de cliënt(en) is geschied door een wederpartij - geldt een no cure no pay-percentage van 25% over de gerealiseerde vergoeding/refund, doch indien opportuun met inachtneming van de overige bepalingen in deze Algemene Voorwaarden zoals de artikelen C.11., B.6 en/of B.7 en/of B.4.a, B.4.b en/of C.13.
4. Betalingen door de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper die rechtstreeks aan de Cliënt worden gedaan moeten onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst door de Cliënt, worden gemeld aan Yource. Bij gebreke hiervan komen eventuele en alle kosten die gemoeid zijn met het incasseren van de aan Yource toekomende gelden, ten laste van de Cliënt.
5. Indien na het aanvangen van een buitengerechtelijk traject, maar vóór het starten van een

gerechtelijke traject enige compensatie, vergoeding of refund anders dan in geld, waaronder maar niet uitsluitend vouchers of Air Miles worden aangeboden door de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper ter voldoening van (een gedeelte van) de Claim, dan is de Cliënt gerechtigd deze na schriftelijke toestemming van Yource te accepteren. Indien het bedrag van de aangeboden vouchers minder is dan de Claim, zal de Cliënt gehouden zijn aan Yource 25% van de waarde van de ontvangen vouchers te voldoen. Indien de waarde van de door de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper aangeboden vouchers meer bedraagt dan de Claim, zal Yource niet meer dan 25% van het totaal geïncasseerde bedrag op de Claim in rekening brengen bij de Cliënt.

6. Er worden nimmer kosten in rekening gebracht als geen vorm van vergoeding, refund en/of compensatie wordt verkregen van een wederpartij als de Luchtvaartmaatschappij, reisorganisator of wederverkoper, tenzij er sprake is van het bepaalde in artikel G.38, C.11., B.6 en/of B.7 en/of B.4.a, B.4.b en/of C.13 van deze Algemene Voorwaarden.
7. De door Yource ontvangen bedragen die bestemd zijn voor Cliënt(en), zullen uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de bankgegevens van cliënt(en) en van de gelden door Yource aan de Cliënt(en) worden uitgekeerd. Betalingen aan de Cliënt worden gedaan op het bij Yource bekende (bank)rekeningnummer van de Cliënt(en). Yource is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verschaffen van foutieve bankgegevens door de Cliënt. Indien een buitenlandse bank transactiekosten rekent voor het overschrijven van de compensatie naar de klant, komen deze transactiekosten voor rekening van de cliënt(en). Yource zal dit bedrag inhouden op de compensatie cq deze zijn voor rekening van cliënt(en) indien enige betaling direct ontvingen is van een wederpartij.
8. Indien de Cliënt verzuimt zijn bankgegevens aan Yource te verschaffen, zullen de voor de Cliënt bestemde gelden na incassering maximaal één jaar in bewaring van Yource blijven. Dit jaar vangt aan nadat de Cliënt is geïnformeerd over de ontvangst van het voor de Cliënt bestemde bedrag op het bij Yource bekende e-mailadres. Yource zal ten minste 3 pogingen doen contact op te nemen met de Cliënt via het bij Yource bekende e-mailadres of telefoonnummer. Na verloop van dit jaar komt het gehele geïncasseerde bedrag toe aan Yource.

H. Overmacht

1. Yource is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de Cliënt indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht of een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, noch welke krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Yource (redelijkerwijs) geen invloed kan dan wel kon uitoefenen, waardoor Yource niet in staat is haar verplichtingen jegens de Cliënt na te komen. Yource heeft eveneens het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid de (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert nadat Yource enige verbintenis uit hoofde van de Overeenkomst met de Cliënt had moeten nakomen. Yource is gerechtigd om haar verplichtingen jegens de Cliënt op te schorten zolang de overmacht voortduurt, waarna enige verplichting vervalt na de duur van één jaar gemeten vanaf verkrijging van de opdracht/volmacht van cliënt(en).

I. Vervaltermijn

1. De vervaltermijn van alle vorderingen op of jegens Yource en/of aan haar gelieerde ondernemingen en/of bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derde(n), bedraagt één (1) jaar en één dag.

J. Toepasselijk recht

1. Op al onze diensten en overeenkomsten is – indien cliënt(en)/hoofdboeker formeel woonachtig is of zijn in een EG-lidstaat– het navolgende nationale recht van toepassing; Cliënt(en)/hoofdboeker formeel woonachtig in een EG-lidstaat: het nationale recht van de betreffende EG-lidstaat is van toepassing, met inachtneming van geldend Europees Consumenten)recht.
   Op al onze diensten en overeenkomsten is – indien cliënt(en)/hoofdboeker formeel woonachtig is of zijn buiten een EG-lidstaat Nederlands recht van toepassing, waarbij slechts de rechter te Amsterdam bevoegd is te oordelen over gerezen geschillen.
   Indien een internationaal verdrag of verordening een tegenstrijdige bepaling bevat ten opzichte van deze algemene voorwaarden, geldt de voor de consument gunstigste bepaling. De overige bepalingen van deze voorwaarden blijven dan onverlet van kracht.

B. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tot stand komen tussen Yource of aan haar gelieerde ondernemingen, handelsnamen, merken en websites en Cliënt(en). De overeenkomst tussen Yource en Cliënt(en) komt tot stand op het moment dat de Claim – de opdracht - door Cliënt is gegeven middels ondertekening van de volmacht via de website(s) van Yource, waaronder vlucht-vertraagd.nl.

1. Yource biedt verschillende diensten aan ter verkrijgen van een wettelijke schadevergoeding, compensatie of onverschuldigde betaling op basis van o.a. EG 261/2004, EG 2015/2302, EG 1008/2008, EG 785/2004 etc.

2. Indien Yource de Claim in opdracht aanvaard heeft, zal zij zich in redelijkheid inspannen om de Claim te verzilveren/innen, doch geldt expliciet dat een besluit om de Claim in behandeling te nemen of aanvaarding van de opdracht niet tot een resultaatsverbintenis leidt of als zodanig uitgelegd kan of mag worden. Yource zal zich echter als een zorgvuldig dienstverlener gedragen.
3. De Cliënt wordt zoveel mogelijk ingelicht over de mogelijkheden om de Claim te innen. Aan de adviezen van Yource kunnen echter geen rechten worden ontleend. Yource geeft geen garanties over het al dan niet slagen van het innen van de Claim.
4. **a**. Yource kan behalve per e-mail of telefoon de Cliënt via notificaties op een persoonlijke inlogpagina op een website op de hoogte houden van het verloop van de vordering van de Claim. Cliënt kan en dient zich bij het uitblijven van een reactie over het verloop van de claim binnen 9 maanden na de geplande vlucht- of reisdatum te melden om zich te vergewissen van dit verloop. Yource is niet aansprakelijk voor enig gevolg van het nalaten van de Cliënt van het (regelmatig) lezen van eventuele notificaties die door Yource in de persoonlijke inlogpagina of via een door Cliënt opgegeven mailadres zijn geplaatst of waarvoor een notificatie per e-mail verstuurd is.
   b. Cliënt(en) is gehouden Yource terstond en onverwijld te informeren over de rechtstreekse ontvangst van gelden van de wederpartij of haar vertegenwoordiger(s) en/of enige communicatie van of namens de wederpartij.
5. Yource is te allen tijde gerechtigd – ook zonder opgaaf van reden – om de Claim niet verder in behandeling te nemen en/of het vorderen of innen van de Claim, op ieder moment dat zij dit geraden acht, te (doen) staken, ongeacht het moment. Dit geldt niet in het geval een toezegging voor betaling van de vordering door de wederpartij is ontvangen of bekend gemaakt bij Yource of cliënt(en). De Overeenkomst eindigt in dat geval na verrekening van de no cure no pay/succesfee. Yource is echter tot aan het moment van een toezegging van

enige betaling of de ontvangst hiervan niet (meer) gehouden tot het verrichten van enige inspanning of rechtshandeling ten aanzien van de Claim of cliënt(en).
6. Cliënt is te allen tijde gerechtigd - doch tegen kosten - om met opgaaf van redenen zijn claim in te trekken.
7. Yource zal deze kosten onder meer in rekening brengen indien blijkt dat cliënt(en) enige betaling rechtstreeks ontvangen hebben van een wederpartij vanaf het moment van ondertekening van de volmacht. Zie hiertoe ook artikel B.4.b. Deze kosten kunnen aanzienlijk oplopen als blijkt dat Yource reeds enige gerechtelijke procedure is aangevangen en behelzen in zulks een geval bijvoorbeeld arbeidsloon, griffiekosten, kosten gerechtsdeurwaarder, incassokosten etc. Yource zal hier dan opgave van doen.
8. De Overeenkomst tussen cliënt en Yource is van kracht tot dat de Claim door Yource expliciet schriftelijk (ook e-mail) is of wordt afgesloten en/of is uitbetaald aan cliënt(en) of de Overeenkomst door Cliënt(en) tussentijds wordt beëindigd, doch met inachtneming van het gestelde artikel onder B.6 en/of B.7 en/of B.4.a, B.4.b en/of C.13. Deze artikelen blijven onverminderd van toepassing.
9. Cliënt handelt onrechtmatig jegens Yource indien cliënt(en) buiten medeweten van Yource om zelfstandig of via derden (rechts)handelingen pleegt om de claim te innen of opdracht daartoe geeft of heeft gegeven na de overeengekomen opdracht daartoe aan Yource.

C. Herroepingsrecht van Cliënt

1. Cliënt komt de wettelijke mogelijkheid toe om binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen af te zien van de overeenkomst op afstand vanaf het moment van ondertekening van de volmacht.
2. Vanaf het moment dat een volmacht (of zogenaamde Power of Attorney (PoA)) namens de Cliënt(en) is ondertekend en/of afgegeven, geldt dat Cliënt(en) uitdrukkelijk instemmen met het aanvangen van de werkzaamheden door Yource. Yource verricht direct werkzaamheden ten bate van Cliënt(en), mede vanuit een juridisch belang als een verjarings- of vervaltermijn etc. Indien Yource de werkzaamheden binnen 14 dagen afrondt en de vordering bewerkstelligt of een toezegging daartoe ontvangen heeft, hetzij zelf danwel rechtstreeks door cliënt(en), kan geen kosteloos beroep (meer) worden gedaan op de 14 dagen bedenktijd, maar is de bepaalde no cure no pay-fee/succesfee verschuldigd.
3. De Cliënt kan de overeenkomst met Yource gedurende 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Yource mag Cliënt vragen naar de reden van herroeping, maar mag Cliënt niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. Cliënt(en) wordt gewezen op het zogenaamde ontbindingsformulier https://www.acm.nl/sites/default/files/old_publication/publicaties/12754_modelformulier-ontbinding-herroeping-2014.pdf, doch cliënt(en) kunnen op elke andere (schriftelijke) en ondubbelzinnige wijze kennisgeven van de ontbinding van de overeenkomst, doch met inachtneming van de artikelen C.11., B.6 en/of B.7 en/of B.4.a, B.4.b en/of C.13. Deze artikelen blijven onverminderd van toepassing.
5. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de Cliënt.

D. Privacy

1. Yource zal vertrouwelijk omgaan met de (persoons)gegevens van de Cliënt. De Cliënt verleent Yource ondubbelzinnige toestemming voor de verwerking van de door de Cliënt(en) opgegeven persoonsgegevens en het gebruik daarvan in het kader van de bedrijfsvoering van Yource. De persoonsgegevens van cliënt(en) dienen voor het inzetten van een vordering of rechtshandeling te worden gedeeld met de wederpartij, (gerechtelijke of handhavende)

instanties of in het geval van alternatieve geschillenbeslechting.

2. De Cliënt geeft Yource toestemming tot het verstrekken van de persoonsgegevens aan juridische samenwerkingspartners wanneer nodig. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op de juridische samenwerkingspartners van Yource cq. ook hen komt en beroep toe op de Algemene Voorwaarden van Yource, zoals ook in alle gevallen dat rechtshandelingen en acties worden gepleegd om een vordering te bewerkstelligen.