

## ALGEMENE VOORWAARDEN Kindervreugde

### **Artikel 1 - Definities**

- 1.1. Kindervreugde is in deze algemene voorwaarden de opdrachtnemer, gevestigd te Amsterdam en ingeschreven onder KvK-nummer 70410968.
- 1.2. U bent in deze algemene voorwaarden de wederpartij.
- 1.3. Indien in de algemene voorwaarden wordt gesproken over 'cliënt', wordt de persoon die kindercoaching volgt bedoeld.
- 1.4. Met 'overeenkomst' wordt de overeenkomst van opdracht bedoeld op grond waarvan u tegen betaling kindercoaching voor cliënt of producten afneemt bij Kindervreugde.

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en facturen van Kindervreugde.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op derden die door Kindervreugde worden ingeschakeld om de overeenkomst uit te voeren.
- 2.3. Kindervreugde behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen. In dit geval zal Kindervreugde de nieuwe algemene voorwaarden aan u toezenden, waarbij de laatst toegezonden versie steeds van toepassing is. Indien de nieuwe versie ingrijpende wijzigingen bevat, met voor u nadelige gevolgen, heeft u het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 2.4. Eventuele algemene voorwaarden van u worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. In het geval dat één of meerdere van deze bepalingen (deels) nietig zijn of vernietigd worden, zullen de resterende bepalingen onverminderd van toepassing blijven.

### **Artikel 3 - Offerte**

- 3.1. Uitgebrachte offertes hebben een geldigheidstermijn van 10 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen.
- 3.2. Kindervreugde kan niet gehouden worden aan (een bepaald deel van) een offerte, indien u redelijkerwijs kon begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.3. Een uitgebrachte offerte geldt niet voor eventuele volgende opdrachten.

### **Artikel 4 - Tarieven en betalingen**

- 4.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

4.2. De prijzen die in de overeenkomst staan vermeld, zijn op basis van een prijs per coachingstraject. Eventuele reiskosten zijn bij de prijs inbegrepen. Indien er sprake is van andere aanvullende kosten, zullen deze apart gefactureerd worden.

4.3. De kindercoaching is op basis van de wet vrijgesteld van omzetbelasting, Kindervreugde rekent geen BTW aan.

4.4. De prijzen die Kindervreugde bij het aangaan van de overeenkomst communiceert, zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijspeil. Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, heeft Kindervreugde het recht om deze prijzen te wijzigen. Indien de prijzen binnen drie maanden worden verhoogd, heeft u het recht om de overeenkomst te ontbinden.

4.5. Indien Kindervreugde tijdens het uitvoeren van de overeenkomst signaleert dat zij meer uren dan oorspronkelijk overeengekomen zal besteden aan de uitvoering van de opdracht, zullen partijen in samenspraak een aanvullend aantal uren afspreken. Artikel 4.4. is eveneens van toepassing.

4.6. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen, op de factuur een andere betaaltermijn staat of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.

4.7. Indien u voor (een deel van) de financiering van de dienst afhankelijk bent van een persoonsgebonden budget (PGB) is het voorgaande lid niet van toepassing. In dit geval vindt facturering maandelijks plaats en dienen facturen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn ingediend bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB), tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

4.8. Indien de SVB Kindervreugde niet uitbetaalt binnen 30 kalenderdagen na de factuurdatum, is Kindervreugde gerechtigd de coaching tijdelijk op te schorten, totdat de betaling is voldaan.

4.9. Wanneer er sprake is van te late of geen betaling, bent u gehouden de SVB te contacteren, om ervoor te zorgen dat de betaling alsnog plaatsvindt.

4.10. Wanneer er sprake is van financiering vanuit het PGB, dient u er zelf voor te zorgen dat het beschikbare budget niet overschreden wordt. Wanneer partijen (meer) werkzaamheden overeenkomen, die niet in het budget passen, bent u gehouden deze werkzaamheden alsnog te betalen uit eigen middelen.

4.11. Indien de indicatie voor het PGB is verlopen en u daardoor de diensten niet meer kunt financieren vanuit het PGB, bent u gehouden om de prijs voor de verleende diensten uit eigen middelen te voldoen.

4.12. U bent van rechtswege in verzuim, indien u uw betalingsverplichtingen niet nakomt binnen de gestelde betalingstermijn. Vanaf het moment dat u in verzuim bent, tot aan het moment dat de factuur volledig is voldaan, zal wettelijke rente verschuldigd zijn.

4.13. Indien u in gebreke of in verzuim bent, komen alle redelijke kosten die Kindervreugde maakt om de vordering te innen voor uw rekening.

4.14. Indien u zich in een staat van liquidatie, faillissement of surseance van betaling bevindt, zijn alle vorderingen van Kindervreugde op u direct opeisbaar.

## **Artikel 5 - Informatieverstrekking**

5.1. U dient alle benodigde gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan Kindervreugde ter beschikking te stellen.

5.2. U staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie. Dit geldt ook voor informatie die door derden wordt aangeleverd.

5.3. Kindervreugde zal vertrouwelijk met de gegevens omgaan.

5.4. Indien u onjuiste gegevens aanlevert of deze niet tijdig aanlevert, waardoor de overeenkomst niet of niet geheel uitgevoerd kan worden of er hierdoor vertraging ontstaat, komen eventueel daaruit voortkomende extra kosten voor uw rekening.

5.5. Eventuele zorg- of werkplannen van cliënt dienen voor Kindervreugde te allen tijde inzichtelijk te zijn. Alleen dan kan Kindervreugde verantwoorde en kwalitatieve coaching verlenen. Indien u in strijd met deze bepaling handelt, komt Kindervreugde het recht toe (de verdere uitvoering van) de opdracht te weigeren.

5.6. Indien u de geleverde dienst financiert door middel van een PGB, dient u Kindervreugde te allen tijde op de hoogte te houden van wijzigingen omtrent het budget. In ieder geval dient u Kindervreugde in te lichten binnen 5 werkdagen nadat de wijziging bekend is of bekend had kunnen zijn. Kindervreugde heeft het recht om inzage in het PGB te verzoeken.

5.7. Indien u gevraagde informatie aanlevert via digitale informatiedragers, bestanden of software, staat u ervoor in dat deze geen virussen, defecten of andere schadelijke factoren bevatten.

5.8. U vrijwaart Kindervreugde voor alle schade die ontstaat door het niet voldoen aan de verplichtingen uit dit artikel.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst**

6.1. Kindervreugde voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij houdt daarbij, voor zover mogelijk, rekening met de wensen en de door u ter beschikking gestelde informatie. U kunt Kindervreugde echter niet verantwoordelijk houden voor het niet behalen van het gewenste resultaat.

6.2. U bent zich ervan bewust dat resultaten niet direct zichtbaar zijn en dat Kindervreugde zich tot het uiterste zal inspannen cliënt te helpen, maar dat deze resultaten ook afhankelijk zijn van andere factoren.

6.3. Voor het starten van de coaching zullen u, Kindervreugde en cliënt in samenspraak een coachingsplan op maat opstellen voor cliënt.

6.4. Kindervreugde zal tijdens de uitvoering van de overeenkomst te allen tijde de zorg van een goed hulpverlener in acht nemen. Partijen dienen gezamenlijk te zorgen voor een veilige coachingsomgeving.

6.5. Kindervreugde zal door u gevraagde werkzaamheden niet uitvoeren, indien deze niet overeenstemmen met de in het voorgaande lid benoemde plicht.

6.6. Indien cliënt aangeeft een bepaalde ingrijpende zorgactiviteit niet uit te willen voeren of ondergaan, terwijl u voor de zorgactiviteit toestemming heeft gegeven, zal Kindervreugde cliënt enkel verplichten tot het uitvoeren of ondergaan van de zorgactiviteit, als deze noodzakelijk is ter preventie van ernstig nadeel voor cliënt.

6.7. Kindervreugde heeft het recht om cliënt ingrijpende zorgactiviteiten te laten ondergaan of uitvoeren, zonder uw toestemming, indien de zorgactiviteit direct plaats dient te vinden om ernstig nadeel voor cliënt te voorkomen en er onvoldoende tijd is om u om toestemming te vragen.

6.8. Kindervreugde mag veronderstellen dat uw toestemming voor zorgactiviteiten zonder ingrijpend karakter is gegeven, tenzij u het tegendeel aangeeft.

6.9. U bent zelf verantwoordelijk voor het inplannen van de coachingafspraken binnen de overeengekomen termijn. Afspraken die niet binnen de overeengekomen termijn zijn ingepland, komen te vervallen. Indien u een afspraak buiten de termijn wenst te plannen, is Kindervreugde gerechtigd extra kosten in rekening te brengen.

6.10. Kindervreugde behoudt zich het recht voor derden in te schakelen om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.

6.11. Kindervreugde voert geen opdrachten uit die in strijd zijn met de wet of niet overeenstemmen met haar professionaliteit.

## **Artikel 7 - Wijziging en annulering**

7.1. Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in samenspraak de overeenkomst aanpassen. Een wijziging of aanvulling kan resulteren in meerwerk. In dit geval stuurt Kindervreugde een aanvullende offerte. Wanneer de wijziging of aanvulling resulteert in extra kosten, een verandering van de kwaliteit of beïnvloeding van het tijdstip van voltooiing, zal Kindervreugde u hiervan op de hoogte stellen.

7.2. Indien zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die een verstoring van de vertrouwensrelatie met zich meebrengen, is Kindervreugde bevoegd de overeenkomst te beëindigen. Kindervreugde is in dit geval geen schadevergoeding aan u verschuldigd.

7.3. In het geval dat Kindervreugde onverhoopt verhinderd is, stelt zij u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. In dit geval zullen partijen proberen een nieuwe datum in te plannen voor de coaching. Wanneer dit niet mogelijk is, bent u gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Indien u van het recht tot ontbinding gebruikmaakt, komt de betalingsverplichting voor het gedeelte van de overeenkomst waar nog geen uitvoering aan is gegeven, te vervallen. U heeft, wanneer u gebruikmaakt van het recht tot ontbinding, echter geen recht op het vorderen van een aanvullende schadevergoeding.

7.4. De overeenkomst eindigt van rechtswege in de volgende gevallen:

- a. bij het verstrijken van de overeengekomen looptijd;
- b. indien van toepassing, door het verlopen van de afgegeven indicatie;
- c. het overlijden van cliënt;
- d. verhuizing van cliënt buiten het werkgebied van Kindervreugde;
- e. faillissement van één van de partijen;
- f. indien van toepassing, in het geval dat geen PGB meer wordt afgegeven en u het maandelijkse bedrag niet uit eigen middelen wilt of kunt betalen.

7.5. Wanneer u de overeenkomst wenst te annuleren, dient u dit schriftelijk te doen. U kunt, indien de overeenkomst op afstand is gesloten, deze binnen 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden. Indien de werkzaamheden binnen de termijn van 14 kalenderdagen plaatsvinden of een bepaalde datum is afgesproken, is deze mogelijkheid tot ontbinding uitgesloten.

7.6.1. Indien u het kindercoachingtraject wenst te annuleren voordat de werkzaamheden zijn aangevangen, zal Kindervreugde de reeds gemaakte kosten en gewerkte uren in rekening brengen.

7.6.2. Het voorgaande lid is eveneens van toepassing op de tussentijdse annulering van het kindercoachingtraject.

7.7. Wanneer u een afspraak wenst te annuleren of verzetten of cliënt het verstek laat gaan, gelden de volgende voorwaarden:

- a. Het annuleren of verzetten van de afspraak is kosteloos tot 24 uur voor aanvang.
- b. Indien u de afspraak wenst te verzetten of annuleren binnen 24 uur voor aanvang, of cliënt de afspraak verstek laat gaan, is Kindervreugde gerechtigd om een no-show vergoeding ter hoogte van 50% van de prijs voor één afspraak in rekening te brengen.

7.8. In het geval een afspraak onderdeel uitmaakt van een traject, dient deze binnen de looptijd van het traject plaats te vinden. Afspraken die na afloop van de trajecttermijn nog

niet zijn gebruikt komen ofwel te vervallen, wat geen invloed zal hebben op het totaalbedrag, of kunnen worden afgenomen tegen meerprijs.

7.9. Indien u op basis van het artikel 7.7. een no-show vergoeding verschuldigd bent, kunt u de factuur hiervoor niet indienen bij de SVB. U dient de no-show vergoeding uit eigen middelen te betalen met inachtneming van de in artikel 4.6. genoemde betaaltermijn.

7.10. Wanneer cliënt te laat is voor de coaching, wordt de verstreken tijd niet ingehaald. Indien cliënt meer dan 10 minuten te laat komt voor de afspraak, komt deze te vervallen, tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 8 – Workshops en trainingen**

8.1. Kindervreugde behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop of training. In het geval de locatie of datum door Kindervreugde wordt gewijzigd, heeft u het recht te annuleren of kunt u zich kosteloos inschrijven voor een workshop of training op een later moment.

8.2. Indien een workshop of training door omstandigheden waar Kindervreugde geen invloed op kan uitoefenen niet offline plaats kan vinden, is zij gerechtigd de workshop of training online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

8.3. Wanneer u onverwachts verhinderd bent voor een workshop of training, bent u gerechtigd het aankoopbewijs door te verkopen zolang dit in overleg met Kindervreugde gebeurt, de nieuwe gegevens tijdig aan Kindervreugde worden doorgegeven en het niet voor een hogere prijs wordt doorverkocht dan de aanschafprijs.

8.4. Indien u op basis van het voorgaande lid uw aankoopbewijs niet heeft doorverkocht, maar toch uw deelname wenst te annuleren, is Kindervreugde gerechtigd om de door haar reeds gemaakte kosten en gewerkte uren in rekening te brengen.

8.5. Het is niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken tijdens de workshop of training, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

8.6. Kindervreugde behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop of training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende activiteit of toekomstige activiteiten uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende workshop of training onverlet.

## **Artikel 9 - Overmacht**

9.1. Onder overmacht wordt, buiten wat in de wet is bepaald, verstaan: de verhindering van de uitvoering van de overeenkomst door omstandigheden die partijen redelijkerwijs niet kunnen beïnvloeden. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, ongevallen, brand, een pandemie, epidemie of overheidsmaatregelen. De voorgaande opsomming is niet limitatief.

9.2. Indien u particulier bent en er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst geen doorgang kan vinden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan deze verplichtingen kunnen voldoen. In dit geval zoeken partijen naar een passende oplossing. Beide partijen hebben het recht tot ontbinding, zonder ongedaanmakingsverplichting, indien een passende oplossing uitblijft. Kosten die tot dat moment zijn gemaakt en gewerkte uren worden direct opeisbaar.

9.3. Indien u ondernemer bent en er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst niet (verder) voltooid kan worden, zal de uitvoering van de overeenkomst verplaatst worden. De betalingsverplichting blijft dan voortbestaan, tenzij anders overeengekomen.

9.4. Als u de werkzaamheden wilt verplaatsen vanwege een pandemie of epidemie, ondanks dat overheidsmaatregelen de doorgang (al dan niet in aangepaste vorm), niet verhinderen, heeft Kindervreugde het recht om de hiermee samenhangende kosten door te berekenen.

## **Artikel 10 - Aansprakelijkheid**

10.1. Kindervreugde is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt, Kindervreugde haar zorgplicht niet in acht heeft genomen of een wettelijke verplichting anders bepaalt.

10.2. Kindervreugde is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door u of namens u verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

10.3. U bent zelf verantwoordelijk voor (de gevolgen van) het toepassen en opvolgen van advies dat is gegeven tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

10.4. Kindervreugde is na afloop van de overeenkomst niet aansprakelijk voor door u genomen beslissingen of uitgevoerde handelingen, die u op basis van de door de samenwerking opgedane kennis hebt genomen of uitgevoerd.

10.5. Indien tijdens de coaching complicaties optreden, zullen partijen in samenspraak deze complicaties proberen te verhelpen.

10.6. De coaching kan plaatsvinden in de openlucht. U bent gehouden cliënt geschikte schoenen en kleding te laten dragen, afhankelijk van de geplande activiteit. Indien cliënt geen geschikte schoenen en kleding draagt, is Kindervreugde gerechtigd cliënt niet te laten participeren in de activiteit. In het geval dat hier extra kosten aan verbonden zijn, zullen deze kosten aan u doorberekend worden.

10.7. Kindervreugde is niet verantwoordelijk voor daden en handelingen van derden.

10.8. Indien u of cliënt schade aanbrengt aan materiaal dat door Kindervreugde ter beschikking is gesteld ter uitvoering van de overeenkomst, bent u gehouden de taxatiewaarde van dit materiaal te vergoeden.

10.9. Indien Kindervreugde een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, behelst de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door Kindervreugde afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, is de schadevergoeding beperkt tot tweemaal de in de overeenkomst afgesproken prijs, tenzij anders overeengekomen of de redelijkheid en billijkheid anders verlangt.

10.10. U vrijwaart Kindervreugde tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeit uit de door Kindervreugde uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

### **Artikel 11 - Intellectueel eigendom**

11.1. Op alle door Kindervreugde gegeven adviezen, ter beschikking gestelde content, of andere materialen rusten intellectuele eigendomsrechten, deze blijven bij Kindervreugde. Het is niet toegestaan materiaal te verveelvoudigen, te verkopen, openbaar te maken of aan te leveren aan derden buiten de licentie of overeengekomen doelen.

11.2. Indien u handelt in strijd met de bepalingen uit dit artikel, wordt dit gezien als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Kindervreugde.

11.3. Indien er sprake is van een inbreuk zoals benoemd in het voorgaande lid, zal dit resulteren in een direct opeisbare vergoeding. Deze vergoeding bedraagt driemaal het gebruikelijke licentietarief, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade, en zal aan u kenbaar gemaakt worden door middel van een sommatiebrief.

### **Artikel 12 - Rechten en plichten**

12.1. U en cliënt hebben het recht op voorlichting over de voorgenomen coaching en de door Kindervreugde voorgestelde begeleiding. Kindervreugde zorgt dat deze voorlichting is afgestemd op het bevattingsvermogen van cliënt. Dit omvat mede inlichtingen over de ontwikkelingen omtrent onderzoek, eventuele risico's en de begeleiding en gezondheidstoestand van cliënt. Partijen beslissen te allen tijde samen over de coaching en eventuele alternatieve manieren van begeleiding.

12.2. Indien een inlichting ernstig nadeel voor cliënt oplevert, kan Kindervreugde ervoor kiezen om cliënt de in lid 2 benoemde informatie te onthouden nadat Kindervreugde een andere hulpverlener hierover heeft geraadpleegd. In een dergelijk geval zal Kindervreugde u of een ander die dichtbij cliënt staat over de situatie informeren. Kindervreugde zal cliënt alsnog inlichten op het moment dat het nadeel niet meer aanwezig is.

12.3. Cliënt heeft eveneens het recht om aan te geven dat zij liever géén inlichtingen wil ontvangen. Kindervreugde zal beantwoorden aan dit recht tenzij het belang bij dit recht niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit kan voortvloeien voor cliënt of anderen.



12.4. Voor de uitvoering van de coaching is de toestemming cliënt en/of van u vereist. U en/of cliënt kom(en)(t) eveneens het recht toe om de gegeven toestemming in te trekken. In een dergelijk geval zoeken partijen samen naar een passende oplossing.

12.5. Kindervreugde is verplicht een dossier bij te houden en is wettelijk verplicht om het dossier tenminste 20 jaar na de laatste wijziging te bewaren. U en cliënt komen een recht op inzage van dit dossier toe.

12.6. Het in lid 5 van dit artikel benoemde dossier kan op schriftelijk of elektronisch verzoek van u of cliënt worden vernietigd, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

12.7. U dient Kindervreugde te allen tijde naar beste weten in te lichten over de gezondheid van cliënt. U zult te allen tijde inlichtingen geven en medewerking leveren zodat partijen de overeenkomst kunnen uitvoeren.

12.9. Kindervreugde zal samen met u en cliënt over de coaching beslissen. Indien er geen vertegenwoordiger op schrift is vastgelegd, zal Kindervreugde een naaste betrekken bij de beslissing over de behandeling.

12.10. Partijen zullen de behandeling buiten de aanwezigheid van anderen uitvoeren, tenzij zij anders zijn overeengekomen en cliënt ermee heeft ingestemd dat anderen de behandeling kunnen waarnemen.

### **Artikel 13 - Bijzondere bepalingen**

13.1. Partijen zijn beide verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij verkregen hebben in het kader van de overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk, indien dit is medegedeeld of blijkt uit de aard van de verschaft informatie.

13.2. Kindervreugde kan niet worden gehouden informatie die tijdens de begeleiding van cliënt naar voren is gekomen te delen met u, indien Kindervreugde hierdoor niet geacht kan worden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen.

13.3. Kindervreugde is gerechtigd derden te informeren over de gezondheid van cliënt of inzage in de gegevens uit het dossier te verstrekken, indien Kindervreugde hiervoor toestemming heeft verkregen van u of cliënt, indien een wettelijk voorschrift dit vereist, er een conflict van plichten bestaat, er sprake is van een therapeutische uitzondering, er een andere hulpverlener direct bij de overeenkomst betrokken is of wetenschappelijk onderzoek dit vereist.

13.4. Kindervreugde is gehouden om op grond van de Jeugdwet een meldcode te gebruiken. De meldcode ziet op huiselijk geweld en kindermishandeling. Op basis van deze wet is Kindervreugde gerechtigd om na een afweging op basis van de meldcode een melding maken bij Veilig Thuis. Voor zodanige meldingen is geen toestemming van cliënt of haar ouders of voogd vereist.

13.5. De overeenkomst met een minderjarige tot 12 jaar, komt enkel tot stand wanneer toestemming van beide ouders of een voogd is verkregen. Indien de minderjarige tussen de 12 en 16 jaar oud is, is toestemming van beide ouders of een voogd en de minderjarige vereist om de overeenkomst tot stand te laten komen.

13.6. Indien cliënt 16 jaar of ouder is, maar niet in staat is zelf de overeenkomst aan te gaan, komt de overeenkomst met cliënt tot stand via (de wettelijke) vertegenwoordiger.

#### **Artikel 14 - Klachten**

14.1. Indien u een klacht heeft, dient u deze binnen 2 kalendermaanden na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. Kindervreugde zal binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren.

14.2. Wanneer u een klacht heeft ingediend, zullen partijen het gesprek aangaan om de klacht zo goed als mogelijk te verhelpen.

14.3. Kindervreugde dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek waar de klacht op van toepassing is te herstellen.

14.4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

14.5. Kindervreugde is aangesloten bij SoloPartners. Indien partijen door in gesprek te gaan niet samen tot een passende oplossing komen, heeft u de mogelijkheid om zich te richten tot de klachtenfunctionaris en/of geschillencommissie van SoloPartners. Een klacht kan ingediend worden via: <https://www.solopartners.nl/kennisbank/heb-jij-een-klacht-over-je-zorgaanbieder/>

14.6. Kindervreugde heeft een SKJ-registratie. Indien een klacht ziet op het beroepsmatig handelen of nalaten van Kindervreugde, dient de klacht ingediend te worden bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd. Het klachtenformulier is te raadplegen via: <https://tuchtrecht.skjeugd.nl/tuchtrecht/klachten/digitaal-klachtformulier/>

#### **Artikel 15 - Geschillenbeslechting**

15.1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

15.2. Indien zich een geschil tussen u en Kindervreugde voordoet, zullen partijen eerst proberen dit geschil in samenspraak te beslechten. Partijen zullen enkel wanneer dit niet lukt een beroep doen op de rechter.

15.3. Indien u reeds een klacht heeft ingediend bij (één van) de in artikel 14.5. of 14.6. genoemde instanties, zullen partijen tijdens deze procedure geen beroep doen op de rechter.

15.4. Geschillen tussen u en Kindervreugde zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Kindervreugde is gevestigd, tenzij de wet anders verplicht.

15.5. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegenover Kindervreugde en betrokken derden 12 maanden.

### *Aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn bij de aankoop van webshopproducten*

#### **Artikel 16 - Aanbod**

16.1. Producten die u in de webshop in het winkelmandje heeft geplaatst, maar niet heeft betaald, blijven voor een beperkte termijn gereserveerd.

16.2. Indien u een bestelling plaatst via de webshop, gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden. U dient hiervoor vóór het plaatsen van de bestelling aan te vinken dat u kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden.

16.3. De afbeeldingen van de producten in de webshop zijn zo waarheidsgetrouw mogelijk. Indien een aanbod een aanvullende beschrijving bevat, is deze afdoende om u de mogelijkheid te geven het aanbod te beoordelen. U kunt echter geen rechten ontleen aan afgebeelde kleuren of in de beschrijving genoemde specificaties.

16.4. Kindervreugde kan niet gehouden worden aan (een bepaald deel van) een aanbod, indien u redelijkerwijs kon begrijpen dat dit een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

16.5. Wanneer de overeenkomst via de webshop tot stand komt, treft Kindervreugde passende beveiligingsmaatregelen voor de elektronische betaling. Kindervreugde zorgt eveneens voor een veilige website en elektronische dataoverdracht.

#### **Artikel 17 - Tarieven en betalingen**

17.1. De prijzen die in de overeenkomst zijn vermeld, zijn op basis van een prijs per product en exclusief verzendkosten, maar inclusief BTW.

17.2. Indien u particulier bent en een product uit de webshop aanschaft, draagt Kindervreugde er zorg voor dat u de mogelijkheid heeft om ten minste de helft van het totaalbedrag achteraf te betalen. Ondernemers zijn gehouden om de overeengekomen prijs volledig vooraf te voldoen.

17.3. Facturen voor webshopbestellingen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen, de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen of op de factuur een andere betaaltermijn staat.

### **Artikel 18 - Herroepingsrecht**

18.1. Indien u particulier bent en een product op afstand koopt, heeft u een bedenktijd van 14 kalenderdagen om zonder opgave van reden de overeenkomst te ontbinden.

18.2. Wanneer partijen een zakelijke overeenkomst hebben gesloten, kunt u geen gebruik maken van het herroepingsrecht. Zakelijke klanten hebben niet het recht om bestelde producten te retourneren en om teruggave van het overeengekomen bedrag te vragen.

18.3. De bedenktijd van 14 kalenderdagen vangt aan op de dag nadat u het product of een laatste deelzending heeft ontvangen of wanneer een door u aangewezen derde, zoals een vooraf aangegeven afleverpunt, het product voor u in ontvangst heeft genomen.

18.4. Indien u gebruikmaakt van het herroepingsrecht, heeft Kindervreugde het recht om te vragen wat de reden van ontbinding was. U bent echter niet verplicht om deze reden aan Kindervreugde op te geven.

### **Artikel 19 - Verplichtingen tijdens bedenktijd**

19.1. U dient zorgvuldig om te gaan met producten en verpakkingen tijdens de bedenktijd. U dient het product alleen uit te pakken en te gebruiken voor zover het nodig is om te beoordelen of u het product wilt houden. Het product mag alleen worden geïnspecteerd zoals dit in een fysieke winkel is toegestaan.

19.2. Indien een product beschadigd of gebruikt is, en u gebruikmaakt van uw herroepingsrecht, is Kindervreugde gerechtigd om de waardevermindering, die als gevolg van deze beschadiging of dit gebruik is ontstaan, in rekening te brengen.

19.3. Wanneer u gebruikmaakt van het herroepingsrecht en het product retourneert, zal Kindervreugde een ontvangstbevestiging sturen, zodra Kindervreugde van u heeft vernomen dat u de overeenkomst wenst te ontbinden.

19.4. Zodra Kindervreugde het geretourneerde product heeft ontvangen, en u reeds had betaald voor het product, zal Kindervreugde dit bedrag uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping terugstorten. Deze terugbetaling vindt plaats via de betaalmethode die u gebruikt heeft om het product te betalen, tenzij anders overeengekomen. De verzendkosten voor de heen-zending worden enkel terugbetaald, indien u uw gehele bestelling retourneert.

### **Artikel 20 - Uitvoering herroeping**

20.1. Indien u gebruik wenst te maken van het herroepingsrecht, kunt u dit doen met het modelformulier dat Kindervreugde op haar website ter beschikking heeft gesteld. U bent

echter niet verplicht om gebruik te maken van dit formulier om uw herroepingsrecht uit te oefenen.

20.2. Nadat u kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van het herroepingsrecht, heeft u 14 kalenderdagen om het product te retourneren.

20.3. U draagt het risico op vermissing of beschadiging van het product tijdens de retourzending. U bent zelf verantwoordelijk voor het bewijs dat u het product heeft teruggezonden, bijvoorbeeld door middel van een verzendbewijs van de pakketdienst.

20.4. De kosten voor het retourneren van het product komen voor uw rekening.

## **Artikel 21 - Aansprakelijkheid**

21.1. Kindervreugde is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt.

21.2. Kindervreugde is niet verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door u of namens u verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

21.3. Kindervreugde is niet aansprakelijk voor daden en handelingen van derden en leveranciers.

21.4. Indien u na de aflevering van het product niet zorgvuldig omgaat met het product of het ondeskundig gebruikt, is Kindervreugde niet verantwoordelijk voor gebreken die hieruit ontstaan. Dit geldt eveneens indien gebreken ontstaan doordat u of een derde veranderingen heeft aangebracht aan het product. Ook is Kindervreugde niet aansprakelijk voor eventuele gevolgschade die ontstaat uit zodanige gebreken.

21.5. U bent zelf verantwoordelijk voor het toepassen en opvolgen van advies, bijvoorbeeld advies betreffende het maken van het knutselwerk.

21.6. U bent zelf verantwoordelijk voor het juist bewaren van het knutselpakket. Knutselpakketten bevatten kwetsbare materialen, zoals papier. Producten dienen daarom op een droge en donkere plek bewaard te worden om gebreken te voorkomen. Indien u deze en andere bewaar- of gebruiksadviezen niet in acht neemt, is Kindervreugde niet aansprakelijk voor eventuele (gevolg)schade.

21.7. Indien Kindervreugde een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, behelst de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door Kindervreugde afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, is de schadevergoeding beperkt tot tweemaal de in de overeenkomst afgesproken prijs, tenzij de redelijkheid en billijkheid anders verlangt.

21.8. U vrijwaart Kindervreugde tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeit uit de door Kindervreugde uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

## **Artikel 22 - Levering**

22.1. Voor het versturen van een product gaat Kindervreugde uit van de door u aangeleverde informatie. Indien u een foutief afleveradres heeft doorgegeven, is Kindervreugde niet aansprakelijk voor de eventuele schade aan of vermissing van het bestelde product.

22.2. Kindervreugde stuurt producten naar afleveradressen in Nederland en België, tenzij anders overeengekomen.

22.3. Levering geschiedt via een post- of pakketdienst. Na verzending ontvangt u een 'track and trace' code van de vervoersdienst om het pakket en de afleverdatum te volgen.

22.4. Indien u vooraf aangeeft dat u uw bestelling bij een ophaalpunt wilt laten leveren, is het door u bestelde product voor uw risico, zodra de bezorgdienst de bestelling bij het ophaalpunt heeft afgeleverd. Wanneer u het product niet tijdig ophaalt en het door het ophaalpunt naar Kindervreugde teruggestuurd wordt, komen de kosten die daarmee gepaard gaan voor uw rekening.

22.5. Indien partijen een zakelijke overeenkomst hebben gesloten, geschiedt de levering voor uw risico.

22.6. De door Kindervreugde aangeboden knutselpakketten zijn afgestemd op verschillende feestdagen. Producten worden uiterlijk 7 kalenderdagen vóór de betreffende feestdag bezorgd, tenzij er een andere levertermijn is afgesproken, de bestelling een pre-order bevat, een product niet op voorraad is of een deel van de betaling uitblijft.

22.7. Wanneer Kindervreugde een product niet kan leveren binnen de aangegeven termijn, zal Kindervreugde u hiervan op de hoogte stellen. U dient Kindervreugde dan nog een redelijke termijn tot nakoming te geven. In het geval Kindervreugde na deze termijn nog steeds niet aan u kan leveren, bent u gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

22.8. Het eigendomsrecht op een geleverd product berust pas bij u, nadat u de volledige overeengekomen prijs aan Kindervreugde heeft betaald.

## **Artikel 23 - Acties en aanbiedingen**

23.1. Indien er sprake is van een actie of aanbieding, bijvoorbeeld door middel van een kortingscode, en de door Kindervreugde gestelde termijn van deze actie of aanbieding verstreken is, kunt u hier niet met terugwerkende kracht gebruik van maken.

23.2. U kunt slechts éénmaal gebruikmaken van een actieve kortingscode.

23.3. Het is niet mogelijk om verschillende acties of aanbiedingen met elkaar te combineren, tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 24 - Klachten**

24.1. Indien u een klacht heeft, dient u deze binnen 2 kalendermaanden na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. Voor zakelijke klanten hanteert Kindervreugde een klachttermijn van 14 kalenderdagen. Kindervreugde zal binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren.

24.2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

24.3. Indien een product beschadigd is op het moment van ontvangst, dient u dit binnen 48 uur na ontvangst aan Kindervreugde te melden zodat zij het gebrek kan herstellen.

24.4. Indien u een klacht heeft over een webshopbestelling, kunt u deze indienen via het ODR-platform van de Europese Unie. U bent hier echter niet toe verplicht en u kunt Kindervreugde ook direct contacteren om uw klacht kenbaar te maken.

## **Artikel 25 - Garantie**

25.1. Kindervreugde staat ervoor in dat door u bestelde producten voldoen aan de overeenkomst en de redelijke kwaliteitseisen voor normaal gebruik.

25.2. Indien u particulier bent, heeft u recht op wettelijke garantie. Bij zakelijke overeenkomsten hanteert Kindervreugde een garantietermijn van 6 maanden na aankoop.

25.3. Indien gebreken zich voordoen tijdens de (wettelijke) garantietermijn worden deze alleen hersteld indien de gebreken zijn ontstaan omdat het product ondeugdelijk is en het dus niet voldoet aan de eisen voor normaal gebruik.

25.4. U kunt schriftelijk aanspraak maken op garantie. U dient een kopie van het aankoopbewijs toe te voegen en de retour te sturen producten dienen altijd compleet zijn. Indien partijen dit overeenkomen, volstaat een foto van het kapotte product.