

## Buro Baby

Voor de leesbaarheid van dit document hebben wij ervoor gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'jij- en wij-vorm' te schrijven. Waar 'wij', 'ons' of 'onze' staat, wordt ons bedrijf Buro Baby bedoeld (gevestigd in Amersfoort en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91704286).

## Algemene voorwaarden

Daar waar aanvullende voorwaarden gelden (die integraal onderdeel uitmaken van deze algemene voorwaarden), staat dat aangegeven. Zijn bepaalde bepalingen onduidelijk? Neem dan via mail contact op via [info@burobaby.nl](mailto:info@burobaby.nl) en dan komen we er vast samen uit.

Allereerst worden er in dit document definities uitgelegd. Verder lees je onder welke voorwaarden wij onze diensten leveren, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten.

## Artikel 1. Definities

- o 'Gebruiker' is de persoon die onze website en/of app bezoekt en/of gebruikmaakt van de diensten en producten van de consultants die wij aanbieden via de website en/of app en/of app.
- o 'Consulent' is een zelfstandige professional die diensten aanbiedt via onze website en/of app en/of app. Er is geen dienstverband tussen de consulent en Buro Baby.
- o 'Overeenkomst' is de overeenkomst tot opdracht van dienstverlening, afhankelijk van de aard van de overeenkomst.
- o 'Schriftelijk' is alle "communicatie via briefpost" en "communicatie via de elektronische weg" zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot e-mail, SMS, Telegram, WhatsApp, communicatie via social media kanalen en/of communicatie via soortgelijke kanalen.
- o 'Website en/of app' is de website [www.burobaby.nl](http://www.burobaby.nl) en/of app Buro baby.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Door onze website en/of app te bezoeken, te benaderen en/of gebruik te maken van de informatie die wij aanbieden, ga je akkoord met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
2. Deze voorwaarden zijn voorts van toepassing op al onze offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van onze diensten met of zonder digitale inhoud.
3. Op de overeenkomst zijn alleen onze voorwaarden van toepassing. Jouw voorwaarden of die van anderen worden uitdrukkelijk uitgesloten. Dat betekent dat jij op afwijkende bedingen en/of op eigen voorwaarden/bedingen alleen een beroep kunt doen als wij die uitdrukkelijk én schriftelijk hebben aanvaard.
4. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepaling wordt door ons vervangen, waarbij wij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht nemen.
5. Als wij niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangen, betekent dit niet dat ze niet van toepassing zijn of dat wij het recht verliezen om in toekomstige gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

## Artikel 3. Diensten en betaling

1. Als consument kun je via een betaling via Mollie en/of App Store je account opwaarderen met credits / tegoeden. De credits / tegoeden kunnen vervolgens gebruikt worden voor verschillende diensten op onze website en/of app.
2. Je kunt een consult aangaan via bellen, videobellen of chat. Betaling voor deze consulten gebeurt middels het gebruik van je credits / tegoeden.

3. Onze e-learning modules kunnen worden aangeschaft door het gebruik van credits / tegoeden. Je hebt toegang tot alle beschikbare leermaterialen zodra de betaling is voltooid.
4. De bibliotheek met diverse bronnen is gratis toegankelijk na registratie. Je kunt de beschikbare materialen inzien zonder extra kosten.
5. Opgewaardeerd tegoed via het platform is maximaal 12 maanden geldig vanaf de datum van aankoop. Na deze periode vervalt het recht op het resterende saldo.

#### **Artikel 4. Inhoud en gebruik van de website en/of app**

1. Onze website en/of app fungeert als platform voor de gebruiker en de consulenten. De tarieven zijn duidelijk op de website en/of app vermeld. Betalingen worden verricht middels ingekochte credits / tegoeden bij Buro Baby.
2. De consulenten werken onafhankelijk en zijn niet in loondienst bij Buro Baby.
3. De website en/of app en de diensten zijn toegankelijk voor iedereen van 17 jaar of ouder en voor personen onder de 17 jaar met voorafgaande toestemming van hun ouders of voogd.
4. Als je jonger dan 17 jaar bent, of als je bezwaar maakt tegen de inhoud van de website en/of app of als het gebruik van de website en/of app in jouw land verboden is, dien je het bezoek aan de website en/of app direct af te breken.
5. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het gebruik en beheer van je account. Zorg ervoor dat niemand anders toegang krijgt tot je inloggegevens en credits. Jij bent de enige die jouw account mag gebruiken. Als jij toestaat dat een ander jouw account en/of credits gebruikt, gebeurt dit voor jouw eigen risico.
6. Het is je niet toegestaan om credits / tegoeden met winstoogmerk door te verkopen, aan te bieden of op enige andere manier aan derden te verstrekken.
7. Het is niet toegestaan om opmerkingen of inhoud te plaatsen die de rechten van anderen schenden. Ook mag je geen beledigende, bedreigende, racistische, vulgaire of andere ongepaste bijdragen plaatsen of verspreiden. In het algemeen is het verboden om inhoud te plaatsen die in strijd is met de doelstellingen van de website en/of app, deze algemene voorwaarden, of met algemeen geldende wetten of fatsoensnormen.
8. Je mag advertenties en commerciële bijdragen plaatsen die de consultaties op onze website en/of app stimuleren. Advertenties of bijdragen die andere belangen dienen of schadelijk zijn voor de website en/of app, zijn niet toegestaan.
9. Het is niet toegestaan om persoonlijke informatie van anderen (zoals e-mailadressen, privéadressen of telefoonnummers) te plaatsen.
10. Het gebruik van aanstootgevende inlognamen, avatars en/of handtekeningen is niet toegestaan.
11. Berichten die, naar onze interpretatie, niet in overeenstemming zijn met onze voorwaarden kunnen zonder waarschuwing worden aangepast of verwijderd en gebruikers kunnen zonder waarschuwing worden verwijderd.
12. Wij controleren de inhoud van externe links/profielen die op de website en/of app worden geplaatst niet. De betreffende consulent is hiervoor aansprakelijk. Je kunt niet met ons corresponderen over de voorwaarden.
13. Zichzelf op ongeautoriseerde wijze toegang verschaffen tot de website en/of app is strafbaar. Bij vermoedens van misbruik zullen wij direct aangifte doen.

#### **Artikel 5. Technische voorwaarden**

1. De website en/of app is bedoeld voor eigen raadpleging via een normale browser.
2. Het linken en verwijzen naar pagina's van onze website en/of app is voor normaal gebruik toegestaan, mits de links bezoekers rechtstreeks naar de juiste context leiden.
3. Inframing, herpublicatie, bewerking of toevoeging is toegestaan met de tools die wij aanbieden op de website en/of app.
4. Het is niet toegestaan om technische beveiligingen te omzeilen of te verwijderen, of anderen in staat te stellen dit te doen.
5. Het gebruik van ons logo en de naam van Buro Baby voor het linken of verwijzen is toegestaan met de tools die wij bieden.

## **Artikel 6. Werkwijze**

1. Jij kunt via de website en/of app rechtstreeks contact opnemen met een consulent naar keuze.
2. De tarieven van de verschillende consulenten worden duidelijk op de website en/of app vermeld.
3. Door contact op te nemen met een consulent ga je akkoord met de prijsstelling van die consulent en komt er een rechtstreekse overeenkomst tot stand tussen jou en de consulent. Wij zijn geen partij bij deze overeenkomst en sluiten alle aansprakelijkheid uit.
4. Jij koopt volgens de instructies op de website en/of app credits bij ons. Dit credits is een geaccepteerd betaalmiddel voor de diensten van de consulent aan jou. De tarieven die op de website en/of app staan, zijn altijd leidend. Zodra je contact hebt met een consulent, hoor of zie je het tarief en waar de inhoud van de credits voor staan.
5. Wij houden het aantal credits voor jou vast. Jij aanvaardt het aanbod van de consulent op het moment dat je de dienst afneemt. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment dat de dienst begint. Wij doen ons best om te zorgen dat de voorwaarden van ons en de consulenten niet in strijd zijn. Mocht er toch een tegenstrijdigheid zijn, dan gelden onze algemene voorwaarden.
6. Na afloop van de dienst wordt het verbruik afgeschreven van je credits. Jij geeft ons toestemming om het verbruik af te schrijven of te verrekenen. Je ontvangt geen rente over je credits.
7. Jij kunt te allen tijde je credits inzien in het profiel.
8. Jij kunt binnen 3 maanden na registratie of na het constateren van een fout contact met ons opnemen als je denkt dat wij een fout hebben gemaakt bij het registreren van je saldo/credits of transacties (zoals betalingen of het opladen van credits). De gegevens in onze administratie kunnen dan als tegenbewijs dienen voor je saldo/credits en alle transacties. Deze gegevens zijn doorslaggevend.

## **Artikel 7. Aanvullende bepaling dienstverlening instanties en (zorg)organisaties**

1. Instanties kunnen via ons platform trajecten inkopen voor hun inwoners, zoals bijvoorbeeld voor gezinnen die een baby aanmelden bij de gemeente. In dit geval ontvangt de inwoner een kaart met een QR-code, die gekoppeld is aan een aantal credits die zij kunnen gebruiken op het platform.
2. De in de kaart aanwezige credits kunnen door de inwoner worden ingezet voor het raadplegen van consulten, e-learningmodules en andere beschikbare diensten op het platform. De credits worden per persoon verstrekt en kunnen niet overgedragen worden.
3. Instanties kunnen ervoor kiezen om (zorg)organisaties aan te laten sluiten op ons platform. Deze (zorg)organisaties kunnen hun personeel beschikbaar stellen om vragen van inwoners op te vangen, en onderling gegevens en voortgang van trajecten uit te wisselen en op te volgen. Dit stelt gemeenten in staat om digitale zorgoplossingen te bieden met zorgorganisaties die actief zijn binnen hun regio.
4. Instanties kunnen op basis van de gegevens die via het platform worden verzameld, sturen op trends, vragen en zorgbehoeften binnen hun regio. Wij bieden de mogelijkheid om de data van alle trajecten in te zien en te analyseren om zo te kunnen sturen op effectiviteit en kwaliteit van de geboden diensten.
5. Instanties en (zorg)organisaties zijn verantwoordelijk voor de correcte toekenning van credits en het beheer van de registratie van inwoners op het platform. Wij zijn niet aansprakelijk voor misbruik van de toekenning van credits of de uitvoering van de zorgtrajecten.
6. Credits die door instanties of (zorg)organisaties zijn ingekocht voor gebruik op het platform kunnen niet worden gerestitueerd, teruggevorderd of omgezet in geld. De ingekochte credits kunnen uitsluitend worden gebruikt voor de diensten op het platform en zijn geldig tot 12 maanden na uitgifte, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na het verstrijken van deze termijn vervallen de ongebruikte credits automatisch.

## **Artikel 8. Klachten**

1. Jij zult klachten over de door ons gedane werkzaamheden uiterlijk 14 dagen na het betreffende feit aan ons te melden via [info@burobaby.nl](mailto:info@burobaby.nl). De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving, zodat wij hierop adequaat kunnen reageren.
2. Als een klacht gegrond is zullen wij de werkzaamheden alsnog verrichten zoals afgesproken, tenzij dit inmiddels voor jou aantoonbaar zinloos is geworden. Dit dien je schriftelijk kenbaar te maken.
3. Wij zijn slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 9.
4. Een klacht kan er niet toe leiden dat wij gehouden zijn om andere werkzaamheden te verrichten dan afgesproken.
5. Klachten over de door ons uitgevoerde werkzaamheden schorten jouw betalingsverplichting niet op.
6. Wij spreken bovendien af dat wij elkaar ondanks een eventuele klacht, niet negatief over elkaar zullen uitlaten tijdens of na het einde van de overeenkomst.

## **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. De diensten die wij bieden, zijn beperkt tot het beheren van de website en/of app, het beheren van je credits en het mogelijk maken van contact tussen jou en de consulent.
2. Wij hebben de website en/of app met de grootst mogelijke zorg samengesteld en doen ons best om betrouwbare en actuele informatie aan te bieden. Toch kunnen wij niet garanderen dat alle informatie juist en volledig is. Als de informatie voor jou belangrijk is, raden wij aan deze zelf te verifiëren. Als jij op basis van deze informatie een beslissing maakt, doe je dat op eigen risico. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortkomt, behalve in gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.
3. Wij zijn niet verantwoordelijk voor bijdragen van derden op de website en/of app, zoals berichten op een forum, afbeeldingen, foto's, of andere materialen die door gebruikers worden geplaatst. Als wij inbreuk vermoeden, kunnen we deze bijdragen onmiddellijk verwijderen. Ook als we links naar andere website en/of apps aanbieden, betekent dat niet dat we de producten of diensten van die website en/of apps aanbevelen. Het gebruik van deze links is geheel voor jouw risico.
4. Wij doen ons best om de website en/of app beschikbaar te houden en te zorgen dat alles goed werkt. Toch kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die ontstaat door storingen, onderbrekingen of fouten bij de levering van diensten via de website en/of app, of de inhoud die op de website en/of app wordt aangeboden. Dit geldt ook voor bijdragen van derden of links naar andere website en/of apps.
5. Jij hebt direct contact met de consulent en de overeenkomst die tussen jou en de consulent tot stand komt, is uitsluitend tussen jullie. Wij hebben daar geen invloed op en kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor de diensten die de consulent levert. De gesprekken die jij met de consulent voert, zijn vertrouwelijk en privé. Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van het afnemen van deze diensten.
6. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid of actualiteit van de profielen van de consulenten of voor schade die voortkomt uit het gebruik van de website en/of app. Als wij vermoeden dat een consulent iets onwettigs doet, zullen wij dat melden en proberen maatregelen te nemen, maar we kunnen niet altijd de inhoud van de profielen en gesprekken controleren.
7. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor het misbruik van je account of credits door jou of door anderen.
8. Wij zijn onder geen enkele omstandigheid aansprakelijk voor directe of indirecte schade die voortkomt uit het gebruik van de website en/of app of de diensten die wij via de website en/of app aanbieden.
9. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor het gebruik van de website en/of app door gebruikers die jonger zijn dan 16 jaar en geen toestemming van hun ouders of voogd hebben gekregen.
10. Wij zijn niet verantwoordelijk voor onjuiste vermeldingen van tarieven op de website en/of app. De tarieven die wij op de website en/of app vermelden, zijn altijd leidend.

#### **Artikel 10. Geen medische vervanging**

1. De diensten die via Buro Baby worden aangeboden – waaronder consulten, e-learningmodules en andere vormen van informatievoorziening – zijn uitsluitend bedoeld ter ondersteuning en informatieverstrekking. Deze diensten zijn niet bedoeld als vervanging van medisch advies, diagnose of behandeling door gekwalificeerde zorgverleners.
2. Consulenten op het platform zijn zelfstandig werkende professionals met eigen deskundigheid, maar zijn geen vervanging voor artsen of andere medische hulpverleners. Bij medische klachten of zorgen adviseren wij altijd om contact op te nemen met een arts of medisch specialist.
3. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor beslissingen die worden genomen op basis van informatie of advies verkregen via ons platform. Gebruik van ons platform is volledig voor eigen risico.

#### **Artikel 11. Intellectuele Eigendomsrechten**

1. De (intellectuele) eigendomsrechten op de inhoud en vormgeving van de website en/of app (inclusief teksten, databestanden, foto's, andere beelden en geluiden) liggen bij ons of, in het geval van inhoud van de consulenten, bij de consulenten zelf. Jij mag de inhoud van de website en/of app alleen voor persoonlijk gebruik gebruiken. Het is niet toegestaan de inhoud te verspreiden, te verveelvoudigen of te gebruiken voor commerciële doeleinden, tenzij wij hiervoor schriftelijke toestemming geven.
2. Het gebruik van de website en/of app geeft jou geen rechten op de content daarvan.
3. Zonder onze expliciete toestemming is het verboden om onderdelen van de website en/of app, zoals de content, te wijzigen, te verspreiden of op andere manieren te gebruiken.
4. Als jij vrijwillig materiaal zoals teksten, afbeeldingen of ideeën aan ons levert, garandeer jij dat je de intellectuele eigendomsrechten op dit materiaal hebt. Jij geeft ons het recht om deze bijdragen openbaar te maken en te verspreiden, ongeacht het medium (zoals tv, internet, mobiele apparaten) en voor elke vorm van verspreiding die we nodig achten.
5. Als wij op de hoogte worden gebracht van inbreuken op rechten door links of materiaal, hebben wij het recht deze onmiddellijk te verwijderen en toegang tot de website en/of app te blokkeren.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

1. Wij nemen de verplichting op ons tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van onze overeenkomst zijn betrokken, van alle informatie die wij aan elkaar ter beschikking hebben gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Wij zullen de aan elkaar verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen, waarvan het vertrouwelijke karakter mag worden verondersteld.

#### **Artikel 13. Naleving AVG**

1. Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend in het kader van onze overeenkomst. In principe verwerken wij niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, tenzij wij op grond van de wet- of regelgeving verplicht zijn anders te handelen.
2. De verantwoordelijkheid voor dossiervorming en het bijhouden van notities over de consulten ligt volledig bij de consulenten die het consult uitvoeren. Voor meer informatie over hoe de betrokken (zorg)professionals met privacy omgaan, verwijzen wij naar hun specifieke privacybeleid.
3. Hoe wij (persoons)gegevens verwerken lees je in ons privacybeleid op onze website en/of app.

#### **Artikel 14. Dataopslag, analyse en gebruik voor derden**

1. Wij slaan gegevens op die voortkomen uit het gebruik van onze website en/of app, waaronder gegevens uit consulten met consulenten. Deze gegevens kunnen persoonsgegevens bevatten, maar worden voor analyse en externe doeleinden geanonimiseerd verwerkt.

Wij kunnen deze gegevens gebruiken voor onder andere:

- Analyse van trends en patronen in zorgvragen;
  - Evaluatie en verbetering van onze dienstverlening;
  - Ontwikkeling van nieuwe diensten en producten;
  - Inzicht verschaffen aan derden, zoals (zorg)organisaties en instanties;
  - Verkoop van geanonimiseerde en samengevoegde data aan derden, uitsluitend op een wijze waarop individuele gebruikers niet herleidbaar zijn.
2. Tijdens een gesprek kan audio automatisch worden omgezet naar tekst (transcriptie). Dit helpt bij verslaglegging, kwaliteitsverbetering of feedback. De verwerking gebeurt volgens de AVG en ons privacybeleid. Je transcript blijft vertrouwelijk en wordt geanonimiseerd. Het delen van geanonimiseerde en samengevoegde data aan derden, uitsluitend op een wijze waarop individuele gebruikers niet herleidbaar zijn.
  3. Wij verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende privacywetgeving (zoals de AVG) en ons privacybeleid. Persoonsgegevens worden nooit zonder uitdrukkelijke toestemming verkocht of gedeeld op een wijze die leidt tot identificatie van individuele personen. Voor meer informatie verwijzen wij naar ons privacybeleid op onze website en/of app.

#### **Artikel 15. Wijziging voorwaarden**

1. Wij hebben het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zullen wij zoveel mogelijk vooraf met jou bespreken.
4. Handel jij als consument dan heb je het recht om de overeenkomst op te zeggen, bij een wezenlijke wijziging of als wij deze wijzigen binnen drie maanden nadat je de overeenkomst hebt afgesloten.

#### **Artikel 16. Toepasselijk recht & bevoegde rechter**

1. Op iedere overeenkomst tussen ons is alleen het Nederlands recht van toepassing.
2. Als wij een geschil hebben proberen we eerst om daar in onderling en in goed overleg uit te komen.
3. Komen wij niet in goed overleg uit het geschil, dan is de Rechtbank in jouw vestigingsgebied bevoegd om kennis te nemen van ons geschil.