Algemene voorwaarden Nestpool

Artikel 1 — Nestpool

1.1. Deze algemene voorwaarden ("**Voorwaarden**") zijn van toepassing op ieder gebruik van het Nestpool-platform door ouders en verzorgers ("**Ouder**"). Onder "Platform" wordt verstaan: de Nestpool-applicatie (app) en de website nestpool.nl, inclusief alle bijbehorende functionaliteiten.

1.2. Het Platform wordt aangeboden door:

Nestpool
KvK-nummer: 74243829
Vestigingsadres: Nieuwe Havendwarsstraat 11, 2511 XC Den Haag
E-mail: info@nestpool.nl

1.3. Nestpool is een technologieplatform dat Ouders in staat stelt om incidentele kinderopvangplekken bij aangesloten, professionele opvangorganisaties te zoeken en te boeken. Nestpool is zelf geen kinderopvangorganisatie en staat niet ingeschreven in het Landelijk Register Kinderopvang (LRK).

1.4. De daadwerkelijke kinderopvang wordt verzorgd door de opvangorganisatie die de Ouder via het Platform boekt (de "**Houder**"). De Houder is een zelfstandige, LRK-geregistreerde kinderopvangorganisatie of buitenschoolse opvang. De Ouder sluit voor de opvang een afzonderlijke plaatsingsovereenkomst met de Houder conform artikel 1.52 van de Wet kinderopvang.

1.5. Nestpool biedt de Ouder concreet de volgende platformdiensten aan: het zoeken en vergelijken van beschikbare opvangplekken in de buurt, het digitaal tot stand brengen en ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst tussen de Ouder en de Houder, de digitale afhandeling van de boeking, de verwerking van de betaling via een vergunninghoudende betaaldienstverlener, het beheren van het kindprofiel ("Kindprofiel"), en het tweezijdige beoordelingssysteem. Nestpool is een aanbieder van een onlinemarktplaats in de zin van artikel 6:230g lid 1 sub aa BW. De Houders zijn zelfstandige handelaren; Nestpool treedt uitsluitend op als platformdienstverlener.

1.6. Nestpool is géén partij bij de plaatsingsovereenkomst tussen de Ouder en de Houder. Nestpool is wel verantwoordelijk voor de correcte werking van het Platform, de juiste doorgifte van boekingsgegevens, de beveiliging van persoonsgegevens en de integriteit van de betaalafhandeling.

1.7 Gedurende de pilotfase staat het Platform uitsluitend open voor kinderen in de leeftijd van één (1) tot en met vier (4) jaar (dagopvang). Kinderen jonger dan één jaar en kinderen die zijn aangewezen op buitenschoolse opvang vallen buiten het bereik van het Platform.

Artikel 2 — Totstandkoming en toepasselijkheid

2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing zodra de Ouder een account aanmaakt op het Platform. Door het aanmaken van een account verklaart de Ouder deze Voorwaarden te hebben gelezen en ermee akkoord te gaan.

2.2. De Ouder krijgt bij het aanmaken van een account de mogelijkheid om deze Voorwaarden te downloaden of op te slaan op een duurzame gegevensdrager. De op dat moment geldende versie wordt per e-mail bevestigd.

2.3. Bij strijdigheid tussen deze Voorwaarden en de plaatsingsovereenkomst tussen de Ouder en de Houder, prevaleert de plaatsingsovereenkomst voor zover het de opvangrelatie betreft. Voor de platformdiensten prevaleren deze Voorwaarden.

2.4. Nestpool kan deze Voorwaarden eenzijdig wijzigen. De Ouder wordt ten minste dertig (30) dagen vóór inwerkingtreding per e-mail geïnformeerd over de wijziging. Bij een wezenlijke wijziging die de rechten van de Ouder beperkt, heeft de Ouder het recht de overeenkomst op te zeggen tot de datum van inwerkingtreding van de wijziging.

Artikel 3 — Account

3.1. Om het Platform te gebruiken maakt de Ouder een persoonlijk account aan met ten minste een naam, e-mailadres en woonplaats. De Ouder staat in voor de juistheid en volledigheid van deze gegevens en werkt deze bij indien nodig.

3.2. Het account is strikt persoonlijk. De Ouder is verantwoordelijk voor alle activiteiten die via het account plaatsvinden en houdt de inloggegevens vertrouwelijk.

3.3. De Ouder kan één of meer Kindprofielen aanmaken. De Ouder verstrekt daarbij de naam, geboortedatum en, indien van toepassing, bijzonderheden (allergieën, medicatie, noodcontactgegevens) van het kind. De Ouder moet de wettelijk vertegenwoordiger van het kind zijn. Het kind dient op de datum van de geboekte opvangdag ten minste één (1) jaar oud en jonger dan vijf (5) jaar te zijn.

3.4. De Ouder is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van de kindgegevens. Onjuiste of onvolledige gegevens, in het bijzonder over allergieën of medicatie, kunnen leiden tot risico's bij de opvang. Nestpool is niet aansprakelijk voor gevolgen die het rechtstreekse gevolg zijn van onjuiste of onvolledige gegevens die door de Ouder zijn verstrekt.

3.5 Indien een Ouder Kindprofielen voor meerdere kinderen uit hetzelfde gezin aanmaakt, kan de Ouder een gezamenlijke boeking plaatsen voor dezelfde datum, tijdvak en Houder, mits voor elk kind afzonderlijk voldoende restcapaciteit beschikbaar is. De boekingslimiet van artikel 4.5 geldt per kind. Annulering van een gezamenlijke boeking werkt voor alle kinderen in die boeking, tenzij de Ouder per kind afzonderlijk annuleert.

Artikel 4 — Boekingsproces

4.1. Via het Platform kan de Ouder beschikbare opvangplekken zoeken bij aangesloten Houders. De beschikbaarheid die op het Platform wordt getoond, is gebaseerd op

restcapaciteit die door de Houder zelf is vrijgegeven binnen de wettelijke (LRK-)maximumcapaciteit.

4.2. Vóór de bevestiging van een boeking toont het Platform ten minste: de naam en het adres van de Houder, de datum en het tijdvak van de opvang, de prijs per opvangdag of dagdeel (inclusief btw), en een samenvatting van de van toepassing zijnde voorwaarden.

4.3. Bij de eerste boeking bij een Houder ondertekent de Ouder digitaal een plaatsingsovereenkomst met die Houder. Deze plaatsingsovereenkomst geldt als raamovereenkomst voor alle volgende boekingen bij dezelfde Houder. Nestpool faciliteert deze ondertekening, maar is geen partij bij de overeenkomst.

4.4. Een boeking is definitief zodra de Ouder de boeking in het Platform heeft bevestigd en de betaling is geautoriseerd. De Ouder ontvangt een bevestiging per e-mail.

4.5. Het aantal boekingen per kind is beperkt tot maximaal vier (4) per kind per kalendermaand bij alle aangesloten Houders gezamenlijk. Deze limiet wordt technisch afgedwongen door het Platform en geldt per Kindprofiel, ongeacht het aantal kinderen in het gezin.

Artikel 5 — Prijs en betaling

5.1. De prijs per opvangdag of dagdeel wordt vóór bevestiging aan de Ouder getoond en komt overeen met het reguliere uurtarief van de Houder. De Ouder betaalt nooit meer dan het bedrag dat vóór de bevestiging is getoond.

5.2. De betaling verloopt via een vergunninghoudende betaaldienstverlener (hierna: "PSP"). De Ouder betaalt het volledige opvangbedrag voorafgaand aan of bij het bevestigen van de boeking. De betaling wordt door de PSP verwerkt en, voor zover het gekozen PSP-model daarin voorziet, aangehouden totdat de opvangdag heeft plaatsgevonden en de afname via het Platform is bevestigd. Daarna keert de PSP het opvangbedrag uit aan de Houder. Nestpool ontvangt of bewaart op geen enkel moment zelf gelden van de Ouder.

5.3. Nestpool ontvangt voor het gebruik van het Platform een vergoeding van de Houder. Deze vergoeding wordt niet aan de Ouder doorberekend en heeft geen invloed op de prijs die vóór de boeking aan de Ouder wordt getoond.

5.4. Het gebruik van het Platform is voor de Ouder kosteloos. Nestpool brengt de Ouder geen platformfee, abonnementskosten of andere kosten in rekening.

Artikel 6 — Annulering en no-show

6.1. De Ouder kan een boeking kosteloos annuleren tot vierentwintig (24) uur vóór aanvang van het geboekte tijdvak, via het Platform. Annulering is mogelijk per individueel kind of, bij een gezamenlijke boeking, voor alle kinderen tegelijk.

6.2. Bij annulering korter dan vierentwintig (24) uur vóór aanvang van het geboekte tijdvak of bij niet-verschijnen zonder voorafgaand bericht (no-show), blijft de prijs van het geboekte tijdvak verschuldigd, voor zover dit redelijk is gelet op de door de Houder voor de Ouder vrijgehouden capaciteit en de kosten die de Houder niet meer kan vermijden. Het bedrag

wordt door de PSP aan de Houder uitgekeerd. Bij drie (3) of meer no-shows binnen een periode van drie (3) maanden kan Nestpool het account schorsen conform artikel 14.

6.3. Indien de Houder de boeking annuleert, wordt de betaling volledig gerestitueerd aan de Ouder. Restitutie geschiedt automatisch via dezelfde betaalroute en binnen vijf (5) werkdagen.

6.4. Indien het Platform door een technische fout een boeking niet correct heeft verwerkt, wordt de betaling volledig gerestitueerd.

6.5. Bij overmacht aan de zijde van de Houder (bijvoorbeeld gedwongen sluiting door de GGD of een calamiteit) wordt de betaling volledig gerestitueerd aan de Ouder.

6.6. Indien een betaling wordt betwist door de Ouder (chargeback) of niet kan worden verwerkt door de PSP, wordt de boeking automatisch geannuleerd. Nestpool is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een geannuleerde boeking door een betwiste of mislukte betaling.

Artikel 7 — Herroepingsrecht

7.1. De overeenkomst tussen de Ouder en Nestpool is een overeenkomst op afstand in de zin van artikel 6:230g BW. De Ouder heeft het recht deze overeenkomst binnen veertien (14) dagen na het sluiten ervan te ontbinden, zonder opgave van redenen (het "Herroepingsrecht").

7.2. De Ouder kan het Herroepingsrecht uitoefenen door binnen de bedenktijd een ondubbelzinnige verklaring te sturen aan info@nestpool.nl of door gebruik te maken van het modelformulier voor ontbinding. Nestpool bevestigt de ontvangst onverwijld.

7.3. Indien de Ouder verzoekt om de platformdiensten vóór het einde van de bedenktijd te laten beginnen, stemt de Ouder daar bij het bevestigen van de boeking uitdrukkelijk mee in. Voor zover de wet dit vereist, verklaart de Ouder daarbij tevens dat het Herroepingsrecht vervalt zodra de platformdiensten volledig zijn uitgevoerd. Het annuleringsbeleid van artikel 6 blijft gelden voor de praktische afwikkeling van een boeking.

Artikel 8 — Kindprofiel en privacy

8.1. De gegevens in het Kindprofiel, waaronder eventuele allergieën, medicatie en noodcontactgegevens, kunnen bijzondere persoonsgegevens bevatten in de zin van artikel 9 lid 1 AVG. De verwerking van deze gegevens geschiedt op basis van de uitdrukkelijke toestemming van de Ouder (artikel 9 lid 2 sub a AVG). In noodsituaties kan de verwerking tevens geschieden ter bescherming van de vitale belangen van het kind (artikel 9 lid 2 sub c AVG).

8.2. De Ouder kan deze toestemming te allen tijde intrekken door het Kindprofiel te verwijderen via het Platform of door contact op te nemen met info@nestpool.nl. Intrekking van de toestemming heeft tot gevolg dat het Kindprofiel niet langer beschikbaar is en dat geen nieuwe boekingen voor het betreffende kind kunnen worden geplaatst. De intrekking laat de rechtmatigheid van de verwerking vóór de intrekking onverlet.

8.3. De kindgegevens zijn uitsluitend zichtbaar voor de Houder bij wie een actieve boeking bestaat, en pas vanaf het moment van die boeking. Deze beperking wordt technisch afgedwongen in het Platform.

8.4. Op de verwerking van persoonsgegevens is het Privacybeleid van Nestpool van toepassing, dat via het Platform kan worden geraadpleegd en gedownload. In het Privacybeleid staat welke gegevens Nestpool verwerkt, op welke grondslag, hoe lang en met wie de gegevens worden gedeeld. De Ouder heeft te allen tijde het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

8.5 Nestpool en de Houder treden voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van het Kindprofiel en de boekingsafhandeling op als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken in de zin van artikel 26 AVG. De onderlinge regeling is beschikbaar via het Platform en het Privacybeleid. De Ouder kan zijn of haar rechten als betrokkene uitoefenen jegens zowel Nestpool als de Houder.

8.6 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk. De bewaartermijnen per gegevenscategorie zijn opgenomen in het Privacybeleid van Nestpool.

Artikel 9 — Beoordelingen en NestScore

9.1. Na afloop van een opvangdag kan de Ouder de Houder beoordelen op een schaal van 1 tot 5 sterren. Uitsluitend Ouders met een geverifieerde boeking kunnen een beoordeling plaatsen.

9.2. De Houder kan de Ouder na afloop beoordelen op de praktische samenwerking rond de opvang (breng-/haaltijd, correcte informatie, communicatie). Beoordelingen van Ouders door Houders zijn uitsluitend zichtbaar voor aangesloten opvangorganisaties. De Ouder heeft het recht om via info@nestpool.nl inzage te vragen in de over hem of haar geplaatste beoordelingen.

9.3. Nestpool kan op termijn een profielscore ("NestScore") introduceren op basis van beoordelingen, annuleringsgedrag en responsiviteit. Indien de NestScore wordt geïntroduceerd, informeert Nestpool de Ouder vooraf over de werking ervan. Automatische uitsluiting van gebruikers op basis van de NestScore vindt niet plaats zonder menselijke beoordeling.

9.4. De Ouder kan een beoordeling betwisten door binnen veertien (14) dagen na plaatsing een gemotiveerd bezwaar in te dienen bij info@nestpool.nl. Nestpool beoordeelt het bezwaar en kan de beoordeling verwijderen indien deze aantoonbaar onjuist, beledigend of in strijd met deze Voorwaarden is.

Artikel 10 — Rangschikking

10.1. De opvanglocaties die in het Platform aan de Ouder worden getoond, worden gerangschikt op basis van afstand tot de opgegeven locatie van de Ouder, beschikbaarheid op de gezochte datum en, voor zover beschikbaar, de gemiddelde beoordeling. Bij gelijke uitkomsten kan de volgorde rouleren.

10.2. Er worden geen betaalde of gesponsorde plaatsingen gebruikt. Houders kunnen hun positie in de rangschikking niet beïnvloeden door betaling aan Nestpool.

Artikel 11 — Platformbeschikbaarheid

11.1. Nestpool spant zich in om het Platform beschikbaar en operationeel te houden, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. Nestpool kan het Platform tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, updates of beveiligingsmaatregelen.

11.2. Nestpool is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van geplande of ongeplande onbeschikbaarheid van het Platform, voor zover die onbeschikbaarheid niet aan Nestpool kan worden toegerekend. Deze bepaling laat aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden uitgesloten of beperkt onverlet.

Artikel 12 — Intellectueel eigendom

12.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op het Platform, de software, het ontwerp, de teksten, logo's en merken berusten bij Nestpool of haar licentiegevers. De Ouder verkrijgt uitsluitend een beperkt, persoonlijk, niet-overdraagbaar en herroepelijk gebruiksrecht op het Platform voor de duur van het account.

12.2. Beoordelingen en overige door de Ouder geplaatste inhoud blijven eigendom van de Ouder. Door het plaatsen van een beoordeling verleent de Ouder Nestpool een kosteloze, niet-exclusieve licentie om de beoordeling te tonen op het Platform en te gebruiken voor kwaliteitsbewaking.

Artikel 13 — Aansprakelijkheid

13.1. Nestpool is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van de Houder tijdens de daadwerkelijke opvang. De Houder is als houder in de zin van de Wet kinderopvang zelfstandig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit en veiligheid van de opvang.

13.2. Nestpool is aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aan Nestpool toerekenbare tekortkoming in de platformdiensten als bedoeld in artikel 1.5, waaronder de verwerking van boekingen, de doorgifte van kindgegevens aan de Houder, het nemen van passende beveiligingsmaatregelen en de afhandeling van betalingen.

13.3. De totale aansprakelijkheid van Nestpool jegens de Ouder is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende aanspraak onder de toepasselijke beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Nestpool is verzekerd, met inachtneming van het toepasselijke eigen risico en de overige polisvoorwaarden. Deze beperking geldt niet voor zover aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet kan worden beperkt of uitgesloten, waaronder aansprakelijkheid voor overlijden of lichamelijk letsel, opzet of bewuste roekeloosheid, of een toerekenbare inbreuk op verplichtingen uit de AVG.

13.4. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden uitsluitend voor zover wettelijk toegestaan. Niets in deze Voorwaarden beperkt de rechten van de Ouder op grond van dwingend recht.

Artikel 14 — Beëindiging en schorsing

14.1. De Ouder kan het account te allen tijde opzeggen via het Platform of door een e-mail te sturen naar info@nestpool.nl. Reeds bevestigde boekingen worden afgehandeld conform het annuleringsbeleid van artikel 6.

14.2. Nestpool kan het account van de Ouder schorsen of beëindigen in de volgende gevallen: herhaaldelijk misbruik van het Platform, het verstrekken van aantoonbaar onjuiste kindgegevens, ernstige of herhaaldelijke overtreding van deze Voorwaarden, of een patroon van no-shows. Nestpool informeert de Ouder vooraf en geeft de Ouder de gelegenheid om te reageren, tenzij onmiddellijke schorsing noodzakelijk is ter bescherming van de veiligheid van kinderen.

14.3. Bij beëindiging van het account worden de persoonsgegevens van de Ouder en de kindgegevens verwijderd conform het Privacybeleid en de toepasselijke bewaartermijnen.

Artikel 15 — Overmacht

15.1. Nestpool is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: storingen in het internet of telecommunicatienetwerk, stroomuitval, overheidsmaatregelen, pandemieën en andere omstandigheden die buiten de macht van Nestpool liggen.

15.2. Indien de overmacht langer dan dertig (30) dagen voortduurt, heeft de Ouder het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Reeds verrichte betalingen voor niet-genoten opvangdagen worden in dat geval gerestitueerd.

Artikel 16 — Klachtenregeling

16.1. Klachten over de kwaliteit van de opvang verlopen via de wettelijke klachtenregeling van de betreffende Houder conform artikel 1.57b van de Wet kinderopvang. De klachtenregeling van de Houder dient uitdrukkelijk ook gastkinderen die via Nestpool zijn geplaatst te omvatten. De Ouder kan het geschil vervolgens voorleggen aan de geschillencommissie waarbij de Houder is aangesloten conform artikel 1.57c van de Wet kinderopvang.

16.2. Klachten over de platformdiensten van Nestpool — waaronder de werking van het Platform, de boekingsafhandeling, de betalingsverwerking of de verwerking van persoonsgegevens — kunnen worden ingediend via info@nestpool.nl. Nestpool bevestigt de ontvangst binnen twee (2) werkdagen en geeft een inhoudelijke reactie binnen tien (10) werkdagen.

16.3. Indien een platformklacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan de Ouder het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter. De Ouder behoudt daarnaast het recht om, indien van toepassing, gebruik te maken van een voor Nestpool bevoegde erkende geschilleninstantie.

Artikel 17 — Toepasselijk recht en geschillen

17.1. Op deze Voorwaarden en op het gebruik van het Platform is Nederlands recht van toepassing.

17.2. Geschillen die niet in onderling overleg of via de klachtenregeling van artikel 16 kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, onverminderd het recht van de Ouder om zich te wenden tot de rechter van zijn of haar woonplaats.