



**Algemene voorwaarden They Care - Nanny Solutions BV, ter zake de bemiddeling, ondersteuning en begeleiding van (te citeren als: Algemene voorwaarden They Care - Nanny Solutions BV)**

**1 Algemene bepalingen**

Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden nanny

Op alle offertes van, alle opdrachten aan en alle overeenkomsten als gesloten met They Care – Nanny Solutions BV, gevestigd te Amsterdam, ter zake de bemiddeling, ondersteuning en begeleiding van een nanny, zijn de Algemene voorwaarden They Care - Nanny Solutions BV van toepassing, waarvan deze bepaling en de hierna volgende bepalingen (artikel 2 t/m 20) deel uitmaken, tenzij uit de tekst van de betreffende bepaling(en) blijkt dat deze op de concrete offerte, opdracht en/of overeenkomst niet van toepassing is (zijn).

Artikel 2. Definities

In de navolgende bepalingen zullen de volgende definities worden gehanteerd:

1. They Care – Nanny Solutions BV: bedrijf gevestigd te Amsterdam dat zich richt op bemiddeling van een nanny en de ondersteuning en begeleiding van de vraagouders, hierna te noemen Nanny Solutions.
2. Bemiddeling: het met elkaar in contact brengen van vraagouders en een nanny, opdat deze met elkaar een overeenkomst sluiten voor het verrichten van huiselijke of persoonlijke diensten.
3. Match: er is sprake van een match zodra één van de volgende situaties zich voordoet:
  - a. vraagouders en nanny een kennismakingsgesprek hebben gevoerd of daartoe door Nanny Solutions in de gelegenheid zijn gesteld. Er is geen sprake van een match indien vraagouders en/of nanny binnen drie maal 24 uur nadat het gesprek heeft plaatsgevonden of het moment waarop dat zou plaatsvinden aan Nanny Solutions kenbaar maken dat zij niet met de andere partij een overeenkomst wil aangaan;
  - b. de overeenkomst tussen de vraagouders en de nanny is getekend;
  - c. de nanny aanvangt met de werkzaamheden ten behoeve van de vraagouders.
4. Nanny: gastouder of oppas oftewel degene die een overeenkomst heeft met de vraagouders ten behoeve van het uitsluitend of nagenoeg uitsluitend verrichten van huiselijke of persoonlijke diensten onder de regeling dienstverlening aan huis, als zzp'er of in loondienst bij de vraagouder.
5. Vraagouder(s): de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) waarmee een bemiddelingsovereenkomst is aangegaan.
6. Bemiddelingskosten: alle door Nanny Solutions bij de vraagouders in rekening te brengen eenmalige kosten die betrekking hebben op de bemiddeling.
7. Begeleidingskosten: alle door Nanny Solutions bij de vraagouders in rekening te brengen kosten per uur of per maand die betrekking hebben op de begeleiding.
8. Bemiddelingsovereenkomst: de overeenkomst tussen vraagouders en Nanny Solutions, waarbij partijen afspraken maken met elkaar en specifieke rechten en plichten jegens elkaar hebben.
9. Uurtarief: het tarief dat de nanny per uur ontvangt van de vraagouders voor de opvang.
10. Vergoeding: het overeengekomen uurtarief van de nanny x het aantal afgenomen uren opvang.

### Artikel 3. Depot, inzage, uitreiking en afwijkende algemene voorwaarden

1. Aan de vraagouders zal bij de aanvang van het overleg aangaande een mogelijke bemiddeling een exemplaar worden overhandigd van de Algemene voorwaarden.
2. Op van deze Algemene voorwaarden afwijkende bedingen, hieronder begrepen door de vraagouders gedeponeerde (algemene) voorwaarden of andere condities, kunnen de vraagouders zich slechts beroepen indien deze bedingen door Nanny Solutions uitdrukkelijk schriftelijk met de vraagouders zijn overeengekomen. Dergelijke afwijkende bedingen zullen slechts betrekking hebben op de betrokken (bijzondere) overeenkomst, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders met de vraagouders is overeengekomen.

### Artikel 4. Offertes, bemiddelingsovereenkomst, aanvullingen en wijzigingen

Alle offertes waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, zijn geheel vrijblijvend voor Nanny Solutions en de vraagouders. Nanny Solutions is eerst gebonden door een door beide partijen ondertekende bemiddelingsovereenkomst. Hetzelfde geldt ten aanzien van later door de vraagouders verzochte aanvullingen en/of wijzigingen. De bemiddelingsovereenkomst wordt geacht de afspraken respectievelijk aanvulling of wijziging juist en volledig weer te geven.

### Artikel 5. Kredietwaardigheid van de vraagouders

Indien Nanny Solutions hiertoe, gezien de informatie als door hem ontvangen met betrekking tot de kredietwaardigheid van de vraagouders, aanleiding ziet, mag hij de uitvoering van iedere opdracht opschorten totdat de vraagouders ter zake van de overeengekomen betalingsverplichtingen, alsook hun andere verplichtingen, zekerheid hebben gesteld op een in het bancair verkeer genoegzaam geachte wijze.

## **II Bemiddeling en betaling**

### Artikel 6. Bemiddeling door Nanny Solutions

1. Nanny Solutions selecteert de nanny alvorens dit wordt opgenomen in haar bestand.
2. Nanny Solutions bemiddelt de bij haar geregistreerde vraagouders en de nanny. Bij bemiddeling wordt een overeenkomst afgesloten tussen Nanny Solutions en de vraagouders.
3. Voordat bepaald wordt of Nanny Solutions voor de vraagouders gaat bemiddelen, vindt er een intakegesprek plaats. Tijdens dit gesprek worden onder andere de wensen van de vraagouders geïnventariseerd.
4. In aansluiting op het intakegesprek geven de vraagouders te kennen of zij willen dat Nanny Solutions voor hen gaat bemiddelen. Wanneer dit het geval is zal er een zoekopdracht door de vraagouders geplaatst worden bij Nanny Solutions, waarna Nanny Solutions start met het werven en selecteren.
5. Bij de bemiddeling tracht Nanny Solutions vervolgens de nanny te vinden dat voldoet aan de wensen van de vraagouders.
6. Bemiddeling als genoemd in dit artikel houdt in het met elkaar in contact brengen van vraagouders en de nanny, opdat zij met elkaar een contract kunnen sluiten voor het verrichten van huiselijke of persoonlijke diensten. Uitgangspunt bij de bemiddeling zijn de wensen van de vraagouders en de nanny. Nanny Solutions is geen partij bij de overeenkomst die de vraagouders en de nanny met elkaar sluiten.
7. De vergoeding voor de nanny, wordt door de vraagouders, door tussenkomst van Nanny Solutions, aan de nanny betaald. Nanny Solutions vervult hierbij de kassiersfunctie voor vraagouders en de nanny. Vraagouders en de nanny zijn hiertoe verplicht om periodiek het aantal gewerkte uren te registreren op een door Nanny Solutions aangegeven wijze.

Nanny Solutions hanteert een all-in-tarief dat bestaat uit de bemiddelings- en begeleidingskosten van Nanny Solutions en de vergoeding van de nanny. De nanny geeft de gemaakte opvanguren door aan Nanny Solutions. Nanny Solutions heeft de kassiersfunctie; int alle betalingen van de vraagouder en betaalt de vergoeding aan de nanny.

8. Indien de overeenkomst tussen de vraagouder en de nanny wordt opgezegd (ontslag), kan de nanny aanspraak maken op een transitievergoeding (7:673 BW). Ontslag is het op initiatief van de vraagouder beëindigen van de Regeling dienstverlening aan huis door opzegging of ontbinding. Direct na ingang van het dienstverband wordt 1/3 maandsalaris per dienstjaar opgebouwd. Onder maandsalaris wordt verstaan: het bruto maandsalaris (inclusief vakantietoeslag). Als het contract wordt opgezegd met wederzijds goedvinden of indien de nanny de overeenkomst opzegt, hoeft er geen transitievergoeding te betaald worden door de vraagouder.

#### Artikel 7. Intrekken bemiddelingsopdracht

1. Indien de vraagouders de zoekopdracht annuleren, zonder dat er sprake is van een match, wordt eenmalig een bedrag ter grootte van 50% van de (eenmalige)bemiddelingskosten in rekening gebracht.
2. Indien de vraagouders de aanvraag annuleren nadat er sprake is van een match doch voordat de huiselijke of persoonlijke diensten door de nanny een aanvang hebben genomen, wordt eenmalig een bedrag ter grootte van 100% van de (eenmalige)bemiddelingskosten in rekening gebracht.
4. Er is sprake van een match zodra is voldaan aan één van de situaties als genoemd in artikel 2 onder 3 'match'.

#### Artikel 8. Betaling van bemiddelings- en begeleidingskosten

1. De vraagouders waarvoor Nanny Solutions gaat bemiddelen, zijn Nanny Solutions bij aanvang van de bemiddeling, bemiddelingskosten verschuldigd.
2. De eenmalige bemiddelingskosten vervallen, indien de vraagouders zelf de nanny aandragen bij Nanny Solutions. Wel zullen er eenmalige inschrijfkosten betaald moeten worden. In afwijking van de vorige volzin dient de eenmalige bemiddelingskosten wel volledig te worden voldaan indien de vraagouders binnen een jaar na aanvang van de match een beroep doen op Nanny Solutions voor de bemiddeling van de nanny.
3. Betaling van de bemiddelingskosten geschiedt op basis van een automatische incasso.
4. Gedurende de periode dat de match bestaat zijn de vraagouders Nanny Solutions begeleidingskosten per uur verschuldigd voor begeleiding en continuering van de match.
5. Betaling van de vergoeding van de nanny en de begeleidingskosten, anders dan de eenmalige, geschiedt achteraf per de 10<sup>e</sup> van de kalendermaand. Betaling geschiedt op basis van automatische incasso. De vraagouders dienen Nanny Solutions te machtigen, de betaling op deze wijze te laten plaatsvinden. Het te betalen bedrag zal op een nader te bepalen moment in de maand waarop zij betrekking heeft van de rekening worden afgeschreven.
6. Betalingen als genoemd in dit artikel en artikel 6 van deze voorwaarden dienen te geschieden zonder enige aftrek van kosten, beroep op schuldvergelijking of kortingen waarvoor ten dage van betaling geen creditnota of andere akkoordverklaring door Nanny Solutions is verstrekt.
7. De vraagouders die niet tijdig betalen, dat wil zeggen die niet voldoen aan de betalingstermijn als genoemd in lid 3 en 4, worden zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, geacht in gebreke te zijn en zijn alsdan een rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
8. Alle door Nanny Solutions te maken buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten - waaronder de kosten boven het gebruikelijk door de rechterlijke autoriteiten gehanteerde liquidatietarief - die het gevolg zijn van niet of niet tijdige betaling door de vraagouders, komen voor hun rekening. De buitengerechtelijke kosten bedragen - als tussen partijen gefixeerd - tenminste 15% van het verschuldigde netto-factuurbedrag, met een minimum van € 50,- (zegge: vijftig euro), te vermeerderen met administratiekosten zoals gemeentelijke leges, kosten Kamer van Koophandel etc.
9. Door de vraagouders gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats ter afdoening van de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermelden de vraagouders dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

10. Klachten over geleverde diensten en/of bezwaren tegen facturen dienen uiterlijk binnen 14 dagen na factuur- of incassodatum schriftelijk te worden voorgelegd aan Nanny Solutions. Ingediende klachten of bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.

#### Artikel 9. Aanpassing hoogte bemiddelings- en begeleidingskosten

De hoogte van de bemiddelings- en begeleidingskosten zullen periodiek opnieuw worden vastgesteld. Jaarlijks vindt er een indexatie plaats van de tarieven. Verhoging van de tarieven dient minstens twee maanden van tevoren te worden medegedeeld aan de vraagouders.

### **III Niet-betaling, opschorting en ontbinding**

#### Artikel 10. Bevoegdheden bij niet-betaling, opschorting en ontbinding

1. Nanny Solutions heeft tegenover de vraagouders die niet tijdig hebben betaald, ten laste van wie beslag is gelegd, die hun faillissement, een schuldsaneringsregeling of surséance van betaling hebben aangevraagd of voor wie faillissement is aangevraagd door een derde of die overigens in meer dan verwaarloosbare mate tekort zijn geschoten in de nakoming van hun verplichtingen uit hoofde van enige overeenkomst met Nanny Solutions in ieder geval onmiddellijk het recht om, volledig ter keuze van Nanny Solutions:

- a. zekerheidsstelling als bedoeld in artikel 5 voor betaling te eisen;
- b. iedere werkzaamheid ten behoeve van de vraagouders geheel of gedeeltelijk op te schorten;
- c. de desbetreffende overeenkomst of iedere andere overeenkomst met de vraagouders geheel of gedeeltelijk voorzover niet uitgevoerd ontbonden te verklaren door een aldus luidende schriftelijke kennisgeving.

Behoudens indien gebruik is gemaakt van het recht van ontbinding, kan Nanny Solutions te allen tijde zijn keuze aangaande de in dit artikel genoemde bevoegdheden wijzigen.

2. Indien Nanny Solutions van zijn bevoegdheid tot ontbinding als in het voorgaande lid bedoeld gebruik maakt, is hij eveneens gerechtigd schadevergoeding te vorderen, welke schadevergoeding overeenkomt met de opzegtermijn, genoemd in artikel 14 lid 1, te vorderen.

### **IV Overmacht**

#### Artikel 11. Overmacht

1. Onder overmacht wordt hier verstaan elke omstandigheid die de nakoming van enige verplichting van de zijde van Nanny Solutions kan vrijdelen of bemoeilijken, en waarvoor niet geldt dat, naar de kennelijke strekking van de betreffende verplichting, Nanny Solutions heeft beoogd dat die omstandigheid voor haar risico zou zijn. Onder genoemde omstandigheden moeten in ieder geval worden begrepen overheidsmaatregelen, verkeers- en vervoersstoringen, werkstakingen, uitsluitingen, belemmeringen door derden e.d.

2. Nanny Solutions zal de vraagouders in geval van overmacht onverwijld waarschuwen. Nanny Solutions is niet gehouden de verplichting ten aanzien waarvan zich een overmachtsituatie voordoet, na te komen, zolang de overmachtsituatie effect blijft hebben. Ingeval van overmacht kunnen partijen nimmer aanspraak maken op enige schadevergoeding.

### **V Aansprakelijkheid**

#### Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Behoudens algemeen geldende regels van openbare orde en regels van dwingend recht geldt de voldoening door Nanny Solutions aan zijn verplichtingen steeds als enige en algehele schadevergoeding en is elke andere vordering tot schadevergoeding, hoe ook genaamd of opgekomen aan de zijde van de vraagouders, uitgesloten tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Nanny Solutions.

2. Onverminderd het in het voorgaande lid bepaalde zal Nanny Solutions ter zake van schade aan zaken of andere schade, anders dan die aan personen, nimmer gehouden zijn tot vergoeding van een hoger bedrag dan de factuurwaarde van de geleverde dienst waar de schadeveroorzakende dienst in opgenomen is geweest. Onverminderd hetgeen hiervoor is bepaald zal Nanny Solutions nimmer voor een groter bedrag tot schadevergoeding kunnen worden aangesproken, in het bijzonder in het kader van letsel of dood van personen, dan het bedrag van de – op verzoek bekend te maken – verzekerde som van zijn aansprakelijkheidsverzekering. Op verzoek kunnen de vraagouders tevens de polisvoorwaarden van genoemde aansprakelijkheidsverzekering inzien.

3. De vraagouders vrijwaren Nanny Solutions voor en stelt deze schadeloos ter zake van iedere schadeaanspraak van derden, gezinsleden in de ruimste zin van het woord van de vraagouders hieronder begrepen, naar aanleiding van schaden ter zake waarvan Nanny Solutions in relatie tot de vraagouders niet aansprakelijk is. De vraagouders vergoeden voorts alle kosten van juridische en overige bijstand die Nanny Solutions moet maken ter zake van dergelijke schadeclaims, zoals verweer voeren, onderhandelen etc.

4. Het recht om schadevergoeding te vorderen van Nanny Solutions vervalt ten aanzien van alle door deze voorwaarden beheerste overeenkomsten na verloop van 1 jaar na de incasso- of factuurdatum van de factuur die betrekking heeft op de uitgevoerde diensten, welke aan de schadeclaim ten grondslag liggen.

#### Artikel 13. Zaken van derden

1. De vraagouders sluiten, mede ten behoeve van de bij hen werkzame nanny, een adequate aansprakelijkheidsverzekering af.

2. Nanny Solutions aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor welke schade dan ook die ontstaat tijdens of in verband met het verrichten van de huiselijke of persoonlijke arbeid door de nanny. Nanny Solutions heeft uitsluitend een bemiddelende en begeleidende rol en is in geen geval aansprakelijk voor het functioneren en of handelen van de nanny. De vraagouders vrijwaren Nanny Solutions uitdrukkelijk tegen en stelt deze schadeloos ter zake van iedere schadeaanspraak.

### **VI Beëindiging**

#### Artikel 14. Beëindiging bemiddelingsovereenkomst

1. De bemiddelingsovereenkomst kan door elk der partijen uitsluitend schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

2. De bemiddelingsovereenkomst kan ook worden beëindigd met wederzijds goedvinden van partijen.

3. Indien de vraagouders de bemiddelingsovereenkomst opzeggen, behoudt Nanny Solutions zich het recht voor om de gemaakte kosten, conform deze voorwaarden, aan de vraagouders in rekening te brengen.

4. Onverminderd het bepaalde in lid 1 kan Nanny Solutions deze bemiddelingsovereenkomst opzeggen indien zij van mening is dat verdere bemiddeling ten behoeve van de vraagouders achterwege moet blijven tenzij zwaarwichtige belangen van de vraagouders zich hiertegen verzetten. De vraagouders zullen in laatstgenoemd geval deze belangen, binnen een maand na dagtekening van het schrijven van Nanny Solutions waarin de opzegging werd medegedeeld, schriftelijk kenbaar dienen te maken aan Nanny Solutions.

#### Artikel 15. Matchingsverbod

1. Gedurende de looptijd van de bemiddelingsovereenkomst zullen de vraagouders niet rechtstreeks een match tot stand brengen met de nanny, zonder tussenkomst van Nanny Solutions.

2. Indien de via Nanny Solutions tot stand gebrachte match eindigt zullen de vraagouders binnen een periode van één jaar na beëindiging van die match geen nieuwe match buiten Nanny Solutions om tot stand brengen met de nanny.

3. Per overtreding van het bepaalde in lid 1 of lid 2 verbeuren de vraagouders ten gunste van Nanny Solutions een dadelijk en ineens zonder sommatie of ingebrekestelling opeisbare boete van € 2.500,- (zegge: vijfentwintighonderd euro), onverminderd het recht van Nanny Solutions tot het vorderen van volledige schadevergoeding.

## **VII Slotbepalingen**

### Artikel 16. Geheimhouding

Nanny Solutions en de vraagouders zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

### Artikel 17. Wederzijdse omstandigheden

De vraagouders en Nanny Solutions doen elkaar onverwijld mededeling van verandering in persoonlijke of werkomstandigheden die voor de andere partij van belang zijn.

### Artikel 18. Geschillenregeling

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht betreffende het Rijk in Europa van toepassing.
2. Alle geschillen met betrekking tot of voortvloeiende uit de met Nanny Solutions gesloten overeenkomsten zullen bij uitsluiting worden gebracht voor de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Nanny Solutions behoudens voor zover enig in Nederland geldend dwingend voorschrift uitdrukkelijk anders bepaalt. Nanny Solutions is echter te allen tijde gerechtigd in voorkomende gevallen zich te wenden tot de bevoegde rechter van de woonplaats van de vraagouders.

### Artikel 19. Vervangingsartikel

Voor zover enig tussen partijen geldend beding uit deze algemene voorwaarden wegens strijd met enig rechtsvoorschrift onwerkzaam zou worden blijven de rechten en verplichtingen tussen partijen overigens onaangetast, met dien verstande dat partijen in dat geval gehouden zijn om zich te gedragen overeenkomstig verbintenissen, die het effect van het onwerkzaam blijvende beding zoveel mogelijk benaderen, zonder op hun beurt met enig rechtsvoorschrift in strijd te zijn.

### Artikel 20. Slotbepaling

Voor zover hierboven een en ander niet is geregeld, gelden de van toepassing zijnde bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek.