



ALGEMENE VOORWAARDEN PEDAGOOCHELEN

Versie augustus 2026

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Pedagoochelen: de onderneming van Bianca Wegbrands, gevestigd te Aalsmeer.

Deelnemer: iedere ouder, verzorger, wettelijk vertegenwoordiger of andere persoon die gebruikmaakt van een account, product, begeleidingstraject of andere dienstverlening van Pedagoochelen.

Dienstverlening: alle door Pedagoochelen aangeboden diensten, waaronder opvoedcoaching, slaapcoaching, integratieve begeleiding, online begeleiding, Premium begeleidingstrajecten, de Online Opvoed-Academy, community, AI-coach, online bijeenkomsten, koffieochtenden en overige diensten.

Digitale inhoud: alle video's, teksten, modules, downloads, werkbladen, kaarten, tools, oefeningen, materialen en overige digitale producten die via Pedagoochelen beschikbaar worden gesteld.

Online Opvoed-Academy: de digitale opvoedomgeving van Pedagoochelen, die via de app en via een computer of laptop kan worden gebruikt.

Gratis Account: het kosteloze account waarmee de deelnemer toegang krijgt tot de onderdelen van de Online Opvoed-Academy die Pedagoochelen gratis beschikbaar stelt. Persoonlijke opvoedondersteuning is hierbij niet inbegrepen.

Basisaccount: het betaalde jaarlidmaatschap waarmee de deelnemer gedurende twaalf maanden toegang krijgt tot de volledige opvoedomgeving en de digitale inhoud die binnen het Basisaccount wordt aangeboden. Persoonlijke opvoedondersteuning is hierbij niet inbegrepen.

Premium begeleidingstraject: een persoonlijk begeleidingstraject van 3, 6 of 12 maanden waarbij de deelnemer persoonlijke opvoedondersteuning

ontvangt. Bij ieder Premium begeleidingstraject krijgt de deelnemer daarnaast zonder extra kosten twaalf maanden toegang tot het Basisaccount met een reguliere waarde van €129 inclusief btw.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, accounts, producten, overeenkomsten en dienstverlening van Pedagogochelen.

Voordat een overeenkomst wordt afgesloten, krijgt de deelnemer de mogelijkheid om deze algemene voorwaarden te lezen.

Door een bestelling, inschrijving of overeenkomst af te ronden, verklaart de deelnemer akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Wanneer voor een bepaald product of begeleidingstraject aanvullende afspraken worden gemaakt, gelden deze naast deze algemene voorwaarden.

Wettelijke consumentenrechten die niet mogen worden uitgesloten, blijven altijd van toepassing.

Artikel 3 – Dienstverlening van Pedagogochelen

Pedagogochelen biedt onder andere:

- opvoedcoaching;
- slaapcoaching;
- integratieve begeleiding;
- online begeleiding;
- Premium begeleidingstrajecten;
- de Online Opvoed-Academy;
- opvoedvideo's;
- opvoedmodules;
- downloads en werkbladen;
- praktische tools voor ouders;
- tools en materialen voor kinderen;
- een besloten community;
- een AI-coach;
- online bijeenkomsten;
- online koffieochtenden.

Welke onderdelen precies onderdeel zijn van een account, product of traject staat beschreven in het aanbod op het moment van inschrijving of aankoop.

Pedagoochelen geeft informatie, ondersteuning, begeleiding en praktisch opvoedadvies.

Pedagoochelen geeft geen garantie dat begeleiding, een module, advies, tool of andere vorm van ondersteuning tot een bepaald resultaat leidt.

Ieder kind en ieder gezin is anders. Gedrag, ontwikkeling en opvoeding worden door veel verschillende factoren beïnvloed.

Artikel 4 – Gratis Account

Het Gratis Account is kosteloos.

Met het Gratis Account krijgt de deelnemer toegang tot de onderdelen van de Online Opvoed-Academy die Pedagoochelen gratis beschikbaar stelt.

Dit kunnen bijvoorbeeld bepaalde video's, opvoedtips, informatie, downloads, tools of andere materialen zijn.

Niet alle onderdelen van de Online Opvoed-Academy zijn beschikbaar binnen het Gratis Account.

Persoonlijke opvoedondersteuning door Bianca via mail, app of andere persoonlijke communicatiekanalen is niet inbegrepen bij het Gratis Account.

Pedagoochelen bepaalt welke onderdelen binnen het Gratis Account beschikbaar worden gesteld.

Het gratis aanbod kan worden uitgebreid, gewijzigd of aangepast.

Artikel 5 – Basisaccount

Het Basisaccount is de volledige betaalde opvoedomgeving van Pedagoochelen zonder persoonlijke opvoedondersteuning.

Met het Basisaccount krijgt de deelnemer toegang tot de onderdelen die volgens het actuele aanbod bij het Basisaccount horen.

Hieronder kunnen onder andere vallen:

- alle beschikbare opvoedvideo's;
- alle beschikbare opvoedmodules;
- downloads;
- werkbladen;

- praktische tools voor ouders;
- tools en materialen voor kinderen;
- nieuwe digitale inhoud die tijdens het lidmaatschap wordt toegevoegd;
- de community;
- de AI-coach;
- overige digitale inhoud binnen de opvoedomgeving.

Persoonlijke opvoedondersteuning via mail of app is niet inbegrepen bij het Basisaccount.

De deelnemer kan de opvoedomgeving gebruiken via de app en via een computer of laptop.

Artikel 6 – Prijs Basisaccount

Het Basisaccount kost **€129 inclusief btw voor twaalf maanden**, tenzij bij het afsluiten duidelijk een ander actueel tarief wordt vermeld.

De abonnementsperiode heeft een vaste looptijd van twaalf maanden.

De volledige jaarprijs wordt vooraf betaald.

Na ontvangst van de betaling krijgt de deelnemer toegang tot de digitale inhoud die bij het Basisaccount hoort.

Omdat de deelnemer direct toegang krijgt tot de online omgeving, modules, video's, downloads, werkbladen en tools, wordt het Basisaccount voor de afgesproken periode van twaalf maanden aangegaan.

Het niet of weinig gebruiken van de opvoedomgeving geeft geen automatisch recht op restitutie.

Wettelijke rechten van de consument blijven altijd van toepassing.

Artikel 7 – Einde van de jaarperiode van het Basisaccount

Ongeveer één maand vóór het einde van de lopende jaarperiode ontvangt de deelnemer van Pedagogochelen een bericht.

In dit bericht staat onder andere:

- wanneer het Basisaccount afloopt;
- welk tarief voor een nieuwe jaarperiode geldt;
- hoe de deelnemer kan aangeven het Basisaccount te willen voortzetten;
- welke voorwaarden voor een nieuwe jaarperiode gelden.

Pedagoochelen geeft de deelnemer daarmee tijdig de mogelijkheid om te beslissen of hij of zij opnieuw voor twaalf maanden gebruik wil maken van het Basisaccount.

De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het actueel houden van het bij Pedagoochelen geregistreerde e-mailadres.

Artikel 8 – Nieuwe jaarperiode Basisaccount

Wil de deelnemer na afloop van de lopende jaarperiode verdergaan met het Basisaccount, dan kan opnieuw een Basisaccount voor een vaste periode van twaalf maanden worden afgesloten.

De deelnemer kiest hier opnieuw actief voor.

Vanaf het moment dat de deelnemer akkoord gaat met de nieuwe jaarperiode, ontstaat een nieuwe overeenkomst voor twaalf maanden.

Voor deze nieuwe periode is de op dat moment geldende jaarprijs verschuldigd.

De deelnemer zit gedurende deze nieuw overeengekomen periode opnieuw twaalf maanden aan het Basisaccount vast, behoudens wettelijke rechten.

Wanneer de deelnemer niet voor een nieuwe jaarperiode kiest, eindigt de toegang tot het Basisaccount na afloop van de reeds betaalde periode.

Artikel 9 – Opzeggen van het Basisaccount

De deelnemer kan gedurende de lopende jaarperiode al doorgeven dat hij of zij na afloop niet opnieuw wil deelnemen.

De toegang tot de opvoedomgeving blijft in dat geval beschikbaar tot het einde van de reeds betaalde jaarperiode.

Daarna eindigt het Basisaccount.

Tussentijds opzeggen tijdens een vaste jaarperiode geeft niet automatisch recht op terugbetaling van de resterende periode.

Dit laat wettelijke rechten van de consument onverlet.

Artikel 10 – Premium begeleidingstrajecten

Pedagoochelen biedt Premium begeleidingstrajecten van:

- 3 maanden;
- 6 maanden;
- 12 maanden.

Binnen een Premium begeleidingstraject ontvangt de deelnemer persoonlijke online opvoedondersteuning gedurende de gekozen periode.

Welke onderdelen precies bij het gekozen traject horen, staat vermeld in het aanbod op het moment van aankoop.

Een Premium begeleidingstraject kan onder andere bestaan uit:

- persoonlijke opvoedondersteuning;
- begeleiding via mail of app;
- opvoedcoaching;
- slaapcoaching;
- meedenken over gedrag en ontwikkeling;
- ondersteuning bij opvoedsituaties;
- praktische adviezen;
- concrete handvatten voor thuis.

Artikel 11 – Basisaccount inbegrepen bij Premium

Bij **ieder Premium begeleidingstraject van 3, 6 of 12 maanden** ontvangt de deelnemer zonder extra kosten **twaalf maanden toegang tot het Basisaccount**.

Het Basisaccount heeft een reguliere waarde van **€129 inclusief btw per jaar**.

Voor deze eerste twaalf maanden worden naast de prijs van het Premium begeleidingstraject geen afzonderlijke kosten voor het Basisaccount gerekend.

De twaalf maanden toegang tot het Basisaccount beginnen in principe op dezelfde datum als het Premium begeleidingstraject, tenzij schriftelijk iets anders is afgesproken.

De looptijd van het Basisaccount staat los van de looptijd van de persoonlijke begeleiding.

Dit betekent:

Premium 3 maanden

De deelnemer ontvangt 3 maanden persoonlijke opvoedondersteuning en 12 maanden toegang tot het Basisaccount.

Premium 6 maanden

De deelnemer ontvangt 6 maanden persoonlijke opvoedondersteuning en 12 maanden toegang tot het Basisaccount.

Premium 12 maanden

De deelnemer ontvangt 12 maanden persoonlijke opvoedondersteuning en 12 maanden toegang tot het Basisaccount.

Bij een traject van 3 of 6 maanden blijft de deelnemer na afloop van de persoonlijke begeleiding dus toegang houden tot het Basisaccount totdat de volledige periode van twaalf maanden is verstreken.

Artikel 12 – Einde van het inbegrepen Basisaccount

Het gratis inbegrepen Basisaccount bij een Premium begeleidingstraject geldt voor twaalf maanden.

Ongeveer één maand voor het einde van deze periode informeert Pedagogochelen de deelnemer dat deze toegang binnenkort afloopt.

De deelnemer kan vervolgens zelf kiezen om het Basisaccount voor een nieuwe periode van twaalf maanden af te sluiten tegen het tarief dat op dat moment geldt.

Wanneer de deelnemer hiervoor kiest, ontstaat een nieuwe betaalde overeenkomst voor een vaste periode van twaalf maanden.

Wanneer de deelnemer niet voor voortzetting kiest, eindigt de toegang tot het Basisaccount na de inbegrepen periode van twaalf maanden.

Het gratis inbegrepen Basisaccount wordt dus niet zonder een nieuwe keuze van de deelnemer omgezet in een betaald Basisaccount.

Artikel 13 – Looptijd Premium begeleiding

De persoonlijke begeleiding loopt gedurende de gekozen periode:

- Premium 3 maanden: 3 maanden;
- Premium 6 maanden: 6 maanden;
- Premium 12 maanden: 12 maanden.

De begeleiding begint op de afgesproken startdatum.

Na afloop van de overeengekomen periode stopt de persoonlijke opvoedondersteuning.

Een Premium begeleidingstraject wordt niet automatisch verlengd.

Wanneer de deelnemer na afloop opnieuw persoonlijke begeleiding wil, kan in overleg een nieuw traject worden afgesloten.

Artikel 14 – Eén opvoedvraag tegelijk

Binnen een Premium begeleidingstraject wordt steeds **één opvoedvraag tegelijk behandeld**.

Dit betekent dat eerst zorgvuldig wordt gekeken naar één concrete opvoedvraag, situatie of probleem voordat een nieuwe opvoedvraag wordt opgepakt.

Een opvoedvraag kan uit meerdere berichten bestaan.

Eén opvoedvraag betekent dus niet dat de deelnemer slechts één bericht mag sturen of slechts één antwoord ontvangt.

Er kan meerdere keren contact zijn over hetzelfde onderwerp wanneer dat nodig is om de vraag goed te bespreken.

Wanneer de vraag voldoende is behandeld of afgerond, kan de deelnemer een volgende opvoedvraag stellen.

Deze manier van werken helpt om de begeleiding overzichtelijk te houden en voldoende aandacht te geven aan het onderwerp dat op dat moment speelt.

Artikel 15 – Bereikbaarheid persoonlijke opvoedondersteuning

Pedagoochelen is voor deelnemers met een Premium begeleidingstraject **dagelijks bereikbaar tussen 08.00 en 20.00 uur**.

Deze bereikbaarheid geldt **zeven dagen per week, inclusief zaterdag, zondag en feestdagen**.

De deelnemer kan binnen deze tijden via de afgesproken communicatiekanalen een opvoedvraag stellen.

De bereikbaarheid betekent niet dat ieder bericht onmiddellijk wordt beantwoord.

Pedagoochelen neemt de tijd die nodig is om de vraag zorgvuldig te lezen en te beantwoorden.

Artikel 16 – Maximale reactietermijn

Voor opvoedvragen binnen een Premium begeleidingstraject geldt een **maximale reactietermijn van 24 uur**.

Pedagoochelen streeft ernaar binnen deze termijn inhoudelijk op de opvoedvraag te reageren.

Wanneer eerst aanvullende informatie nodig is om een situatie goed te begrijpen, kan Pedagoochelen aanvullende vragen stellen.

In uitzonderlijke omstandigheden, bijvoorbeeld bij ziekte, ernstige technische problemen of overmacht, kan het voorkomen dat de reactietermijn niet kan worden gehaald.

Artikel 17 – Geen spoed- of crisisdienst

Hoewel Pedagoochelen dagelijks bereikbaar is tussen 08.00 en 20.00 uur, is de persoonlijke opvoedondersteuning geen spoed- of crisisdienst.

De ondersteuning is bedoeld voor reguliere opvoedvragen waarbij er tijd is om zorgvuldig naar de situatie te kijken.

De maximale reactietermijn van 24 uur maakt deze dienstverlening niet geschikt voor situaties waarin onmiddellijk hulp nodig is.

Bij ernstige of acute zorgen over de lichamelijke of psychische gezondheid of de veiligheid van een kind of ouder moet passende professionele of medische hulp worden ingeschakeld.

Artikel 18 – Gebruik van het Premium begeleidingstraject

De persoonlijke begeleiding moet binnen de afgesproken looptijd worden gebruikt.

Niet-gebruikte dagen, berichten, begeleiding of contactmogelijkheden worden na afloop van het traject niet automatisch meegenomen naar een volgende periode.

Wanneer een deelnemer tijdelijk geen vragen stelt, wordt de einddatum van het begeleidingstraject hierdoor niet automatisch verschoven.

Niet-gebruik geeft geen automatisch recht op restitutie.

Wettelijke rechten blijven altijd van toepassing.

Artikel 19 – Betaling

Betaalde accounts, producten en begeleidingstrajecten worden vooraf betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

De toegang of begeleiding start nadat de betaling is ontvangen, tenzij in het aanbod een andere startdatum staat.

Voor consumenten worden prijzen inclusief de toepasselijke btw weergegeven.

Facturen moeten binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn worden betaald.

Bij uitblijven van betaling mag Pedagoochelen, voor zover wettelijk toegestaan, de toegang of dienstverlening opschorten.

Wanneer wettelijk verplicht krijgt de deelnemer eerst de gelegenheid alsnog te betalen.

Artikel 20 – Wettelijke bedenktijd

Wanneer een consument online een overeenkomst afsluit, geldt in beginsel een wettelijke bedenktijd van veertien dagen.

Voor digitale inhoud en persoonlijke dienstverlening gelden verschillende regels.

Pedagoochelen houdt deze onderdelen daarom afzonderlijk van elkaar.

Artikel 21 – Directe toegang tot digitale inhoud

Wanneer de deelnemer direct na inschrijving of betaling toegang wil krijgen tot de digitale inhoud van de Online Opvoed-Academy, kan Pedagoochelen vragen om uitdrukkelijke toestemming om tijdens de wettelijke bedenktijd al met de levering te beginnen.

De deelnemer moet daarbij verklaren te begrijpen dat het herroepingsrecht voor deze digitale inhoud verloren kan gaan zodra aan de daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan.

Pedagoochelen kan hiervoor bij het afrekenen de volgende verklaring

gebruiken:

Ik geef uitdrukkelijk toestemming om tijdens mijn wettelijke bedenktijd direct toegang te krijgen tot de digitale inhoud van de Online Opvoed-Academy. Ik verklaar dat ik begrijp dat ik mijn herroepingsrecht voor deze digitale inhoud verlies zodra de levering hiervan volgens de wettelijke voorwaarden is begonnen.

De toestemming wordt apart gevraagd en niet alleen opgenomen in deze algemene voorwaarden.

Artikel 22 – Start persoonlijke begeleiding tijdens de bedenktijd

Persoonlijke opvoedondersteuning is een dienst en wordt voor het herroepingsrecht anders behandeld dan digitale inhoud.

Wanneer de deelnemer wil dat een Premium begeleidingstraject al tijdens de wettelijke bedenktijd begint, kan Pedagoochelen hiervoor apart een uitdrukkelijk verzoek vragen.

Daarvoor kan bijvoorbeeld worden gebruikt:

Ik verzoek Pedagoochelen om mijn persoonlijke begeleiding tijdens mijn wettelijke bedenktijd van 14 dagen al te starten. Ik begrijp dat wanneer ik tijdens deze periode rechtsgeldig herroep, ik kan moeten betalen voor het gedeelte van de dienstverlening dat op mijn verzoek al is uitgevoerd.

Wanneer de deelnemer binnen de wettelijke bedenktijd rechtsgeldig herroept nadat Pedagoochelen op verzoek al met de dienstverlening is begonnen, kan een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor het gedeelte dat al is uitgevoerd.

Artikel 23 – Geen vervanging voor medische of specialistische zorg

De dienstverlening van Pedagoochelen is gericht op opvoeding, ontwikkeling, ondersteuning en begeleiding.

De dienstverlening vervangt geen medische, psychologische, psychiatrische of andere specialistische gezondheidszorg.

Binnen de algemene Online Opvoed-Academy en via de AI-coach worden geen medische of psychologische diagnoses gesteld.

Wanneer ernstige zorgen bestaan over de gezondheid, ontwikkeling of veiligheid van een kind, is het belangrijk om passende professionele hulp in

te schakelen.

Artikel 24 – Eigen verantwoordelijkheid

Pedagoochelen geeft informatie, advies en begeleiding op basis van professionele kennis en op basis van de informatie die door de deelnemer wordt verstrekt.

De deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen over de opvoeding, verzorging, gezondheid en veiligheid van het kind.

De deelnemer bepaalt zelf of en hoe een advies binnen het eigen gezin wordt toegepast.

Wanneer belangrijke informatie niet, onvolledig of onjuist wordt verstrekt, kan dit invloed hebben op de passendheid van het advies.

Artikel 25 – Geen garantie op resultaat

Pedagoochelen kan niet garanderen dat een bepaalde tip, aanpak, module, methode, interventie, tool of begeleiding tot een bepaald resultaat leidt.

Ieder kind en ieder gezin is anders.

Gedrag en ontwikkeling worden beïnvloed door onder andere leeftijd, ontwikkeling, temperament, omgeving, ervaringen en gezinssituatie.

Wat bij het ene kind goed werkt, kan bij een ander kind anders uitpakken.

Artikel 26 – Aansprakelijkheid

Pedagoochelen voert de dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit.

De deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen en handelingen binnen het gezin.

Pedagoochelen is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat informatie, adviezen, tools, downloads of andere materialen op een andere manier worden gebruikt dan waarvoor zij zijn bedoeld.

Pedagoochelen is ook niet verantwoordelijk voor gevolgen die ontstaan doordat de deelnemer belangrijke informatie niet, onvolledig of onjuist verstrekt.

Voor zover beperking van aansprakelijkheid wettelijk is toegestaan, is Pedagogochelen uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die

aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Pedagoochelen.

Aansprakelijkheid wordt niet uitgesloten wanneer dit volgens dwingend Nederlands recht niet is toegestaan.

Artikel 27 – Wettelijk gezag

De deelnemer verklaart bevoegd te zijn om begeleiding voor het betreffende kind aan te vragen.

Wanneer voor individuele begeleiding toestemming van beide gezagdragende ouders nodig is, is de deelnemer verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste informatie over de gezagssituatie.

De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel noodzakelijke toestemming van de andere gezagdragende ouder.

Pedagoochelen kan bij twijfel aanvullende informatie over het gezag vragen.

Pedagoochelen is geen partij bij geschillen tussen ouders of verzorgers over gezag, toestemming of opvoedbeslissingen.

Artikel 28 – Persoonlijk gebruik van accounts

Een Gratis Account, Basisaccount of toegang via een Premium begeleidingstraject is persoonlijk en niet overdraagbaar.

Het delen van inloggegevens met andere personen is niet toegestaan.

De deelnemer kan de opvoedomgeving gebruiken via de beschikbare app en via een computer of laptop.

De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor een geschikte internetverbinding en apparatuur.

Artikel 29 – Intellectueel eigendom

Alle door Pedagoochelen ontwikkelde video's, teksten, modules, downloads, werkbladen, kaarten, tools, afbeeldingen, oefeningen en overige materialen blijven intellectueel eigendom van Pedagoochelen, tenzij anders is aangegeven.

Het verkrijgen van toegang tot of downloaden van materiaal betekent niet dat auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten worden

overgedragen.

De deelnemer krijgt een persoonlijk gebruiksrecht voor gebruik binnen het eigen gezin.

Artikel 30 – Gebruik van downloads en materialen

Downloads, kaarten, werkbladen en andere materialen mogen door de deelnemer binnen het eigen gezin worden gebruikt.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pedagogochelen is het niet toegestaan om materiaal:

- met derden te delen;
- te verkopen;
- voor anderen te kopiëren;
- openbaar te maken;
- online te plaatsen;
- op sociale media te publiceren;
- bedrijfsmatig te gebruiken;
- binnen een eigen cursus, training of leeromgeving te gebruiken;
- aan klanten, cliënten, collega's of andere derden te verstrekken;
- als eigen materiaal te presenteren.

Artikel 31 – Nieuwe en gewijzigde inhoud

Pedagogochelen blijft de Online Opvoed-Academy ontwikkelen.

Gedurende een lidmaatschap kunnen nieuwe video's, modules, tools, downloads, werkbladen en andere materialen worden toegevoegd.

Bestaande inhoud kan worden verbeterd, aangepast, aangevuld of vervangen.

Pedagogochelen mag ook de vormgeving, structuur en indeling van de online omgeving wijzigen.

De kern van het product waarvoor de deelnemer heeft betaald blijft hierbij behouden.

Artikel 32 – Community

De community is bedoeld als veilige en respectvolle omgeving waarin deelnemers ervaringen kunnen delen en elkaar kunnen ondersteunen.

Deelnemers gaan respectvol met elkaar om.

Discriminatie, bedreiging, intimidatie, belediging en ander ernstig ongepast gedrag worden niet toegestaan.

Persoonlijke verhalen en informatie van andere deelnemers mogen niet zonder toestemming buiten de community worden gedeeld.

Het maken, verspreiden of publiceren van screenshots van persoonlijke berichten uit de besloten community is zonder toestemming niet toegestaan.

Pedagoochelen is niet verantwoordelijk voor de juistheid van adviezen, meningen en ervaringen die door andere deelnemers worden gedeeld.

Bij ernstige of herhaalde overtreding van de communityregels kan Pedagoochelen passende maatregelen nemen, waaronder het verwijderen van berichten of het beperken van toegang tot de community.

Artikel 33 – AI-coach

De AI-coach is bedoeld als aanvullend hulpmiddel binnen de Online Opvoed-Academy.

De AI-coach kan worden gebruikt voor algemene informatie, reflectie en extra inzichten bij opvoedvragen.

Een AI-systeem kan fouten maken, informatie verkeerd begrijpen of onvoldoende rekening houden met de volledige situatie van een kind of gezin.

Informatie van de AI-coach is daarom geen diagnose en vervangt geen persoonlijk professioneel advies, medische zorg, psychologische behandeling of specialistische hulp.

De deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor het beoordelen en toepassen van informatie die door de AI-coach wordt gegeven.

Artikel 34 – Vertrouwelijkheid

Persoonlijke informatie die tijdens individuele begeleiding wordt gedeeld, wordt zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld.

Pedagoochelen verstrekt persoonlijke informatie niet zonder toestemming aan derden, behalve wanneer dit wettelijk verplicht is of hiervoor een

andere wettelijke grondslag bestaat.

De deelnemer wordt gevraagd geen zeer gevoelige informatie over andere personen te delen wanneer dit voor de opvoedvraag niet noodzakelijk is.

Artikel 35 – Privacy

Pedagoochelen verwerkt persoonsgegevens volgens de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming.

In de privacyverklaring van Pedagoochelen staat beschreven welke persoonsgegevens worden verwerkt, met welk doel dit gebeurt en welke rechten deelnemers hebben.

Artikel 36 – Technische beschikbaarheid

Pedagoochelen probeert de website, app, Online Opvoed-Academy, community en andere digitale diensten zo goed mogelijk beschikbaar te houden.

Pedagoochelen kan niet garanderen dat deze systemen altijd zonder onderbreking bereikbaar zijn.

Onderhoud, updates, internetproblemen, technische storingen of problemen bij externe softwareleveranciers kunnen ervoor zorgen dat een onderdeel tijdelijk niet beschikbaar is.

Wanneer een langdurige storing wezenlijke gevolgen heeft voor de overeengekomen dienstverlening, zoekt Pedagoochelen naar een passende oplossing.

Artikel 37 – Overmacht

Pedagoochelen is niet aansprakelijk voor vertraging of het tijdelijk niet kunnen uitvoeren van dienstverlening wanneer dit wordt veroorzaakt door omstandigheden die redelijkerwijs buiten de invloed van Pedagoochelen liggen.

Hieronder kunnen bijvoorbeeld vallen:

- ziekte of arbeidsongeschiktheid;
- ernstige technische storingen;
- internetproblemen;
- uitval van externe systemen;

- overheidsmaatregelen;
- andere onvoorziene omstandigheden buiten de invloed van Pedagoochelen.

Wanneer mogelijk zoekt Pedagoochelen naar een redelijke oplossing, bijvoorbeeld door een afspraak te verplaatsen of een begeleidingstraject te verlengen.

Artikel 38 – Klachten

Wanneer een deelnemer niet tevreden is over een account, product of dienstverlening, vraagt Pedagoochelen om dit zo snel mogelijk kenbaar te maken.

Pedagoochelen probeert een klacht zorgvuldig en in overleg met de deelnemer op te lossen.

Het indienen van een klacht beperkt de wettelijke rechten van de deelnemer niet.

Artikel 39 – Wijziging van algemene voorwaarden

Pedagoochelen kan deze algemene voorwaarden aanpassen wanneer bijvoorbeeld de dienstverlening, bedrijfsvoering of wet- en regelgeving verandert.

Wijzigingen mogen wettelijke rechten van deelnemers niet beperken.

Wanneer een wijziging belangrijke gevolgen heeft voor een lopende overeenkomst, wordt de deelnemer hierover geïnformeerd wanneer dit wettelijk noodzakelijk is.

De meest actuele versie van de algemene voorwaarden wordt via de website of Online Opvoed-Academy beschikbaar gesteld.

Artikel 40 – Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten en dienstverlening van Pedagoochelen is Nederlands recht van toepassing.

Wanneer een geschil ontstaat, proberen Pedagoochelen en de deelnemer dit eerst samen op te lossen.

Wanneer dit niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Wettelijke consumentenrechten blijven altijd van toepassing.

Artikel 41 – Bedrijfsgegevens

Pedagoochelen

Bianca Wegbrands

Aalsmeerderweg 239-S

1432 CM Aalsmeer

Noord-Holland

KvK-nummer: **70827613**

BTW-nummer: **NL002173167B68**