



## BIJ GEBRUIK VAN DE VILLA PINEDO – BUDDY APP

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Voor het gebruiken van de Villa Pinedo - Buddy App is het belangrijk dat zowel Stichting Villa Pinedo als jij zich aan bepaalde regels houden. In dit document worden alle regels opgesomd. Lees deze goed door. Je mag altijd een e-mail naar [buddy@villapinedo.nl](mailto:buddy@villapinedo.nl) sturen als je vragen hebt.

## ARTIKEL 1 – WAT DOET STICHTING VILLA PINEDO?

- a. De (ANBI\*) Stichting Villa Pinedo (hierna Villa Pinedo) uit Utrecht steunt jou en andere kinderen met gescheiden ouders.
- b. Villa Pinedo biedt kinderen en jongeren met gescheiden ouders tussen de 10 en 23 jaar een luisterend oor tijdens en na de scheiding van hun ouders.

## ARTIKEL 2 – DE VILLA PINEDO – BUDDY APP

Jij kan als kind met gescheiden ouders gratis een Online-Buddy aanvragen via de Villa Pinedo - Buddy App. Deze mobiele app gebruik je om te communiceren met jouw Buddy. Na jouw aanmelding word je gekoppeld aan een door Villa Pinedo geselecteerde en getrainde jongere (tussen de 18 en 26 jaar oud) met gescheiden ouders: de Buddy. De Buddy is geen hulpverlener, maar een soort grote broer of zus. De Buddy geeft jou steun, tips en advies op basis van zijn of haar eigen ervaring met de scheiding. De Buddy krijgt hierbij training en coaching van Villa Pinedo.

## ARTIKEL 3 – VERKLARINGEN

- a. Als je de algemene voorwaarden van de Villa Pinedo - Buddy accepteert, dan beloof je dat je de regels uit dit document hebt begrepen en je hieraan houdt.
- b. Ook beloof je dat je je alleen hebt aangemeld voor het krijgen van ondersteuning van een Buddy zoals in deze voorwaarden beschreven.
- c. Daarnaast beloof je dat jij het aanmeldformulier (om in contact te komen met een Buddy) naar waarheid hebt ingevuld en dat je voldoet aan de voorwaarden om met een Buddy te chatten, zoals ook omschreven in artikel 4.

## VOORWAARDEN VOOR JOU ALS GEBRUIKER

### ARTIKEL 4 – VOORWAARDEN VOOR HET AANVRAGEN VAN EEN BUDDY

Je kunt een Buddy aanvragen via de Villa Pinedo - Buddy App als je:

- minimaal 10 en maximaal 23 jaar oud bent;
- gescheiden ouders hebt of je ouders niet meer bij elkaar zijn of uit elkaar gaan;
- graag ondersteuning wilt tijdens of na de scheiding van jouw ouders; en
- een mobiele telefoon of tablet tot je beschikking hebt met internet.

## ARTIKEL 5 – KOPPELING AAN EEN BUDDY

- a. Na het aanvragen van een Buddy koppelt Villa Pinedo jou - binnen 5 dagen - aan een Buddy. We proberen jou aan een Buddy te koppelen die ongeveer hetzelfde heeft meegemaakt als jij.
- b. Na de aanmelding voor een Buddy krijg je gegevens toegestuurd via de mail. Deze gegevens heb je nodig om in te loggen in de Villa Pinedo - Buddy App.
- c. Je krijgt een e-mail als je bent gekoppeld aan een Buddy, vanaf dat moment kun je chatten met jouw Buddy in de app.

## ARTIKEL 6 – OMGANG MET JOUW BUDDY

- a. Jij en jouw Buddy chatten met het doel om een positieve band op te bouwen met elkaar. Je hebt altijd respect voor jouw Buddy en jouw Buddy voor jou. Je stuurt geen reclame of spam in de chat met jouw Buddy, je stuurt geen haatberichten of beledigende teksten en je doet jezelf nooit voor als iemand anders. Jouw Buddy doet dit ook niet.
- b. Jij bepaalt wat je wel en niet aan jouw Buddy vertelt. Wees je ervan bewust dat Villa Pinedo kan meelesen in de gesprekken voor kwaliteitsdoeleinden. De medewerkers van Villa Pinedo hebben een geheimhoudingsverklaring getekend en delen dus niets met jouw ouders of anderen zonder jouw toestemming.
- c. Je begrijpt dat jouw Buddy er is om jou te steunen door naar jou te luisteren, maar dat hij/zij zelf geen hulpverlener is. Je blijft daarom zelf verantwoordelijk voor de keuzes die je maakt en de stappen die je onderneemt na de gekregen tips en adviezen. Heb je toch (professionele) hulp nodig? Jouw Buddy ondersteunt je om hulp te vragen of vinden in jouw omgeving. Je kunt daarnaast met je Buddy blijven chatten zolang jij dat wilt.
- d. Mocht uit de chatgesprekken tussen jou en je Buddy blijken dat jouw Buddy toch geen ervaring (en kennis) kan delen met waar jij precies tegenaan loopt, kan het zo zijn dat Villa Pinedo je aan een andere Buddy koppelt die beter bij jou aansluit. Dit overlegt Villa Pinedo altijd eerst met jou.
- e. Je communiceert alleen via de Villa Pinedo - Buddy App met jouw Buddy. Je vraagt jouw Buddy niet naar andere contactgegevens of om contact te zoeken via games en sociale media zoals Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok en Twitter. Je ontmoet jouw Buddy niet in het echt.
- f. Jouw Buddy mag jou één keer bellen, wanneer Villa Pinedo inschat dat dat nodig is voor het voortzetten van jullie chatgesprek. Bijvoorbeeld wanneer het bij de kennismaking lastig is om jouw verhaal via het chatgesprek in de Villa Pinedo - Buddy App te vertellen. Het bellen gebeurt alleen in overleg en met jouw toestemming. Zonder jouw toestemming wordt jouw telefoonnummer niet aan jouw Buddy gegeven. Jouw Buddy belt jou met een anoniem nummer op een afgesproken tijdstip en verwijdert daarna jouw nummer weer. Het verdere contact met jouw Buddy blijft altijd in de Villa Pinedo - Buddy App, door daarin te chatten of spraakmemo's te sturen.

## ARTIKEL 7 – ONTEVREDEN OVER JOUW BUDDY

Villa Pinedo geeft jouw Buddy tips en feedback om de chatgesprekken zo goed mogelijk te laten verlopen. Wanneer een Buddy niet (binnen 1-2 dagen) op jouw berichten reageert, wordt de Buddy hier door Villa Pinedo aan herinnerd en op aangesproken. Toch kan het zijn dat je niet (langer) blij bent met jouw Buddy. Laat dit dan aan Villa Pinedo weten door een e-mail te sturen naar [buddy@villapinedo.nl](mailto:buddy@villapinedo.nl). Villa Pinedo zoekt dan samen met jou naar een oplossing.

## ARTIKEL 8 – CONTACT STOPPEN MET JOUW BUDDY

- a. Als je geen contact meer wilt met jouw Buddy, dan laat je dat aan jouw Buddy weten via de Villa Pinedo - Buddy App en/of op de knop 'Stop met Buddy' te klikken.
- b. Als jij je niet houdt aan deze algemene voorwaarden of als jij 9 weken geen contact meer hebt gehad met jouw Buddy in de chat, dan beëindigt Villa Pinedo het contact met jouw Buddy en wordt jouw account verwijderd.
- c. Buddy's blijven in principe in contact met jou zolang jij hier behoefte aan hebt. Toch kan het wegens persoonlijke omstandigheden van de Buddy weleens voorkomen dat de Buddy stopt als vrijwilliger bij Villa Pinedo. Als jouw Buddy stopt als vrijwilliger bij Villa Pinedo, zorgt Villa Pinedo ervoor dat jij zo snel mogelijk wordt gekoppeld aan een nieuwe Buddy.

## OVERIGE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 9 – BEWAKING VAN JOUW PRIVACY

Villa Pinedo vindt de bescherming van jouw privacy en veiligheid van jouw gegevens belangrijk. Wij slaan jouw gegevens op volgens de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming. Jouw gegevens worden alleen gebruikt om het chatten met jouw Buddy zo goed mogelijk te laten verlopen. Zonder jouw toestemming stuurt Villa Pinedo jouw gegevens nooit naar anderen, tenzij de wet of rechter dat aan Villa Pinedo verplicht. Villa Pinedo heeft regels opgesteld om jouw gegevens te beveiligen. Hier kun je meer over lezen in onze [Privacy- en Cookieverklaring](#).

### ARTIKEL 10 – GARANTIES EN AANSPRAKELIJKHEID

De Villa Pinedo - Buddy App is te gebruiken "zoals het is". Dit betekent dat Villa Pinedo geen belofte doet voor de beschikbaarheid en kwaliteit ervan. Villa Pinedo is in geen geval aansprakelijk voor schade of verliezen die te maken hebben met:

- het gebruiken of het niet goed gebruiken van de Villa Pinedo - Buddy App;
- de inhoud van de Villa Pinedo - Buddy App;
- het blokkeren, verwijderen of een andere actie die door Villa Pinedo wordt uitgevoerd op jouw account;
- een noodzakelijke verandering in ons aanbod en/of de Villa Pinedo - Buddy App.

### ARTIKEL 11 – TOEPASSELIJK RECHT

- a. De regels waar zowel jij als Villa Pinedo zich aan moeten houden, zijn bepaald in de Nederlandse wet- en regelgeving (Nederlands recht is van toepassing).
- b. Wanneer jij en Villa Pinedo een meningsverschil of conflict hebben waar jullie samen niet uitkomen, dan wordt dit voorgelegd aan de rechter in Amsterdam.

### ARTIKEL 12 – KLACHTENREGELING

Als jij een klacht hebt over Villa Pinedo, dan kun je dit mailen naar [info@villapinedo.nl](mailto:info@villapinedo.nl).

### ARTIKEL 13 – SLOTBEPALING

Deze algemene voorwaarden kun je ook vinden op [www.villapinedo.nl](http://www.villapinedo.nl). De nieuwste versie van de voorwaarden is van toepassing.