

## Algemene Voorwaarden Horecagelegenheden - De Kleine Gast

Door het aanvragen van het keurmerk van De Kleine Gast gaat de horecagelegenheid akkoord met de Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden zijn door de eigenaar van De Kleine Gast vastgesteld op 27 september 2018, en treden in werking met ingang van 1 oktober 2018. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst die De Kleine Gast met haar klanten sluit. De Algemene Voorwaarden kunnen tussentijds worden gewijzigd en/of aangevuld. De nieuwste en geldende versie is zichtbaar op de website van De Kleine Gast.



---

## Algemeen

---

### **Artikel 1 Inleiding**

De Kleine Gast is het kinderkeurmerk voor gastvrijheid. Bezoekers met kinderen zijn vaak op zoek naar net wat andere faciliteiten dan de gemiddelde bezoeker. Door ook aan deze wensen te voldoen en door vermelding op de website van De Kleine Gast vinden bezoekers met kinderen gemakkelijk hun weg naar een kindvriendelijk restaurant.

In vijf stappen ontvangt u het keurmerk. U meldt zich aan en ontvangt de zelfcheck om u voor te bereiden op een goed resultaat. Vanaf twee weken na ontvangst van de zelfcheck komt er een Mystery Guest bij u langs om uw gastvrijheid voor bezoekers met kinderen te testen. U ontvangt hiervan een uitgebreid keuringsrapport met daarin een persoonlijk advies inclusief tips specifiek voor uw bedrijf. Met uw bedrijfsprofiel op [www.dekleinegast.nl](http://www.dekleinegast.nl) vinden bezoekers gemakkelijk hun weg naar uw kindvriendelijke horecagelegenheid. Ook ontvangt u van ons een raamsticker waarmee u kunt aantonen over welke kinderfaciliteiten u beschikt.

### **Artikel 2 Definities**

De volgende definities zijn vastgelegd:

1. *Certificatie*: het uitvoeren van activiteiten op grond waarvan De Kleine Gast verklaart dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat een bedrijf voldoet aan de vastgestelde eisen.
2. *Toezicht*: de werkzaamheden die door of namens De Kleine Gast worden verricht om na te gaan of aan de voorschriften vastgelegd in dit reglement wordt voldaan.
3. *Gastvrijheidskeuring*: de keuring die door een Mystery Guest van De Kleine Gast wordt uitgevoerd.
4. *Horecagelegenheid*: marktdeelnemer actief als restaurant.
5. *Horecaondernemer*: de persoon die het horecabedrijf vertegenwoordigt.
6. *Het keurmerk*: het keurmerk van De Kleine Gast, te gebruiken door de gecertificeerde horecagelegenheid.
7. *Bedrijfsprofiel*: opgesteld bedrijfsprofiel op de website van De Kleine Gast, op basis van de resultaten van de gastvrijheidskeuring.
8. *Raamsticker*: gepersonaliseerde raamsticker, op basis van resultaten keuring.

---

## Voorwaarden

---

### **Artikel 3 Certificatiemogelijkheden**

Er zijn diverse certificeringen mogelijk, waarbij er onderscheid wordt gemaakt tussen een Algemene Gastvrijheidscheck, en een controle op de onderdelen;

- ✓ Verschoonmogelijkheid
- ✓ Kinderstoel
- ✓ Kindermenu
- ✓ Speelplek

De horecagelegenheid ontvangt, na afloop van de keuring, de resultaten van de verschillende onderdelen die vermeld zullen worden op het bedrijfsprofiel op de website en op de raamsticker.

#### ***Artikel 4 Algemene voorschriften***

1. De horecaondernemer is ten allen tijden zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit en de veiligheid van de aangeboden faciliteiten. Van de horecaondernemer wordt verwacht zelf regelmatig de faciliteiten te controleren op kwaliteit, veiligheid en hygiëne. Onder faciliteiten wordt verstaan; de volledige speelplek inclusief speelgoed; kinderstoel; verschoonmogelijkheid en het aangeboden kindermenu.
2. Het certificaat wordt, in de vorm van de raamsticker, zichtbaar voor de klant opgehangen.
3. Op basis van de certificering mag het horecabedrijf het keurmerk van De Kleine Gast gebruiken voor algemene marketingdoeleinden. Het keurmerk van De Kleine Gast wordt niet rechtstreeks gekoppeld aan gerechten of maaltijdcomponenten.
4. De horecaondernemer is ten allen tijden zelf verantwoordelijk voor het naleven van wettelijke regelgeving voor horecagelegenheden; zoals HACCP.

### Certificatie

---

#### ***Artikel 5 Uitgangspunten***

Voor certificatie gelden de volgende uitgangspunten:

Certificatiewerkzaamheden zullen worden uitgevoerd door De Kleine Gast.

#### ***Artikel 6 Het keurmerk van De Kleine Gast***

Een certificaat van De Kleine Gast betekent dat: het bedrijf voldoet aan de eisen zoals opgesteld door De Kleine Gast en die door middel van een Mystery Guest worden gecontroleerd. Een certificatie wordt verleend voor bepaalde tijd; waarbij de geldigheidsduur op de raamsticker wordt aangegeven. Een certificatie kan worden opgeschort of ingetrokken bij tekortkomingen. Een certificaat verliest zijn geldigheid bij intrekking of opschorting van de certificatie. Het certificaat kan na verloop van de geldigheidsduur verlengd worden. Verlenging is een verklaring die mede is gebaseerd op een herkeuring van de horecagelegenheid door De Kleine Gast. Een certificatie en daarmee de geldigheid van het certificaat vervalt bij het verlopen van de geldigheidsduur van het keurmerk of bij tussentijdse intrekking of opzegging van het keurmerk.

#### ***Artikel 7 Rechten en plichten voor gebruik van het keurmerk van De Kleine Gast.***

1. Het kinderkeurmerk voor gastvrijheid is eigendom van De Kleine Gast en geregistreerd als zodanig.
2. Het kinderkeurmerk voor gastvrijheid van De Kleine Gast mag alleen gebruikt worden wanneer de horecagelegenheid in bezit is van een door De Kleine Gast verstrekt geldig certificaat.
3. Het kinderkeurmerk voor gastvrijheid van De Kleine Gast is in de huisstijl van De Kleine Gast en mag alleen in het door De Kleine Gast verstrekte format (kleur, tekst, vormgeving) worden gebruikt.
4. Het gebruik van het keurmerk van De Kleine Gast en het logo van De Kleine Gast is zonder toestemming niet toegestaan.
5. De raamsticker van De Kleine Gast mag niet worden gebruikt zonder vermelding van de geldigheidsduur.

### ***Artikel 8 Openbaarmaking***

De horecagelegenheid maakt het certificaat en het keurmerk openbaar door de raamsticker zichtbaar voor haar gasten op te hangen. Het horecabedrijf mag verder publiceren dat ze het in het bezit zijn van het kinderkeurmerk van De Kleine Gast.

### ***Artikel 9 Oneigenlijk gebruik van certificaat en keurmerk van De Kleine Gast***

1. De Kleine Gast ziet er op toe dat geen oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van certificaten en het keurmerk van De Kleine Gast door geregistreerden of door derden.
2. Als oneigenlijk gebruik door geregistreerden, wordt in ieder geval beschouwd:
  - a. het wekken van de indruk dat het bedrijf, waarvoor een aanvraag is ingediend, reeds gecertificeerd is;
  - b. het wekken van de indruk dat een certificaat betrekking heeft op andere faciliteiten en/of onderdelen dan waarvoor certificatie is verleend;
  - c. het wekken van de indruk dat een certificaat nog geldig is tijdens een periode van opschorting van de certificatie;
  - d. het gebruik van onjuiste certificatiemerken.

### ***Artikel 10 Certificatieprocedure***

1. De horecagelegenheid vraagt het kenmerk van De Kleine Gast aan, waardoor De Kleine Gast de aanvraagprocedure in werking zal stellen.
2. Zodra de horecagelegenheid voor de keuring heeft betaald, gaat de aanvraagprocedure in gang en wordt het bezoek met de mystery guest gepland.
3. Een mystery guest voert op locatie de gastvrijheidskeuring uit maakt een rapport.
4. Bij een positief keuringsresultaat ontvangt het horecabedrijf het certificaat.
5. Certificatie wordt slechts verleend of uitgebreid, indien is vastgesteld dat er geen afwijkingen (meer) aanwezig zijn.
6. Zolang het certificaat niet is verstrekt, mag het bedrijf niet de indruk wekken dat hij gecertificeerd is.

### ***Artikel 11 Beëindiging van de aanvraag***

Wanneer bij de aanvraag de noodzakelijke gegevens en/of faciliteiten ontbreken, stelt De Kleine Gast de horecaondernemer in de gelegenheid om deze gegevens alsnog binnen één maand aan te vullen. Wanneer de horecaondernemer nalaat om de gevraagde gegevens aan te leveren, kan De Kleine Gast besluiten om het keurmerk niet uit te delen. De horecaondernemer heeft geen recht op restitutie van de door hem/haar betaalde registratiebijdrage.

### ***Artikel 12 Financiële bijdrage***

De geregistreerde horecaondernemer is verplicht tot betaling van de vastgestelde financiële bijdrage(n) aan De Kleine Gast. Dit betreft een eenmalig bedrag voor de gastvrijheidskeuring, een maandelijks bedrag voor het bedrijfsprofiel op de website en de raamsticker en eventuele bijdragen voor her-inspecties. De bijdragen worden vastgesteld door de eigenaar en vervolgens bekendgemaakt. Betalingen dienen binnen een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan.

---

## Toezicht

---

### ***Artikel 13 Type inspectie***

De uitvoering van de inspectie en certificatie is de verantwoordelijkheid van De Kleine Gast. De Kleine Gast voert steekproefsgewijs checks uit op de naleving door het horecabedrijf van zijn verplichtingen. Deze inspecties vinden op willekeurige tijdstippen en data plaats en zullen niet vooraf worden aangekondigd.

### ***Artikel 14 Oneigenlijk gebruik van certificaat en keurmerk van De Kleine Gast***

De Kleine Gast ziet er op toe dat geen oneigenlijk gebruik wordt gemaakt van certificaten en het keurmerk van De Kleine Gast door geregistreerden of door derden.

---

## Klachten en bezwaar

---

### ***Artikel 15 Klachten van derden***

De Kleine Gast hanteert haar standaard klachtenprocedure na een ontvangen klacht door derden. Indien de klacht gegrond blijkt, kan dit voor De Kleine Gast aanleiding zijn tot overleg met de horecaondernemer over maatregelen ter verbetering, herziening van het kwaliteitsplan, of tot het treffen van een maatregel, dan wel het intrekken van het keurmerk.

### ***Artikel 16 Klachten over De Kleine Gast***

Wanneer De Kleine Gast een klacht ontvangt over het eigen functioneren wordt deze behandeld door een daartoe bevoegd medewerker van De Kleine Gast. De klacht moet binnen een termijn van zes weken na registratie van ontvangst van de klacht zijn afgehandeld.

### ***Artikel 17 Bezwaar tegen een besluit***

Tegen een besluit van De Kleine Gast kan door belanghebbenden binnen een termijn van zes weken na dagtekening bezwaar worden ingediend bij De Kleine Gast. De eigenaar van De Kleine Gast zal dit bezwaar behandelen. Het maken van bezwaar laat het besluit of de maatregel van De Kleine Gast onverlet, tenzij bij of krachtens wettelijk voorschrift anders is bepaald, totdat dienaangaande een uitspraak is gedaan.

---

## Overige bepalingen

---

### ***Artikel 18 Arbeidsomstandigheden***

Het horecabedrijf dient er zorg voor te dragen, onverlet zijn verplichting uit hoofde van de ARBO-wetgeving, dat de arbeidsomstandigheden in zijn bedrijf en op plaatsen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd zodanig zijn dat geen gevaar bestaat voor de veiligheid en de gezondheid van medewerkers van De Kleine Gast bij de uitvoering van hun werkzaamheden. Zo nodig dient het horecabedrijf veiligheidsmiddelen ter beschikking te stellen met de daarbij behorende instructie.

### ***Artikel 19 Geheimhouding***

De Kleine Gast-medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, met uitzondering van het bevoegd gezag, over alle gegevens, waarvan zij kennis nemen als gevolg van de uitvoering

van certificatiewerkzaamheden. Bij de inschakeling van derden bij de uitvoering van certificatiewerkzaamheden zullen deze een verklaring ondertekenen, waarin de geheimhoudingsplicht is vastgelegd. Onder het bevoegd gezag wordt ook verstaan het bevoegd gezag van een ander EU-lid en door dit bevoegd gezag erkende controleorganisaties c.q. toezichthoudende organisaties.

### ***Artikel 20 Wijzigingen***

De horecaondernemer is verplicht om een wijziging in de rechtsvorm, tenaamstelling, statutaire zetel en/of plaats van de vestiging van het horecabedrijf onmiddellijk schriftelijk aan De Kleine Gast te melden. De horecaondernemer moet De Kleine Gast onmiddellijk op de hoogte stellen van wijzigingen of het ontstaan van situaties die direct verband (kunnen) hebben met het al dan niet voldoen aan de in de normen gestelde eisen. De Kleine Gast stelt daarop vast of aanvullend onderzoek noodzakelijk is en stelt het horecabedrijf daarvan op de hoogte. Indien aanvullend onderzoek nodig is kan De Kleine Gast de certificatie opschorten. De opschorting wordt opgeheven zodra De Kleine Gast de horecaondernemer van het positieve resultaat van het aanvullend onderzoek op de hoogte heeft gesteld.

### ***Artikel 21 Aansprakelijkheid***

De Kleine Gast kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade dan wel tekortkomingen die voortvloeien van de activiteiten van De Kleine Gast. De Kleine Gast kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade geleden door derden tijdens of na afloop van het bezoek aan de horecagelegenheid, die het keurmerk van De Kleine Gast heeft ontvangen. De horecagelegenheid is ten alle tijden zelf aansprakelijk voor de veiligheid en het welbevinden van haar gasten.

### ***Artikel 22 Overgangs- en slotbepalingen***

1. Dit reglement kan worden aangehaald onder de naam Algemene Voorwaarden Horecagelegenheden door De Kleine Gast.
2. Wijzigingen van dit reglement treden eerst in werking na goedkeuring van de eigenaar van De Kleine Gast.
3. De eigenaar van De Kleine Gast is bevoegd dit reglement en het programma te allen tijde in te trekken of te wijzigen.
4. In alle gevallen waarin de Algemene Voorwaarden niet voorziet of onduidelijk is, beslist de eigenaar van De Kleine Gast.

***Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst die De Kleine Gast met haar klanten sluit. De Algemene Voorwaarden kunnen tussentijds worden gewijzigd en/of aangevuld. De nieuwste en geldende versie is zichtbaar op de website van De Kleine Gast. Door het aanvragen van het keurmerk van De Kleine Gast gaat de horecagelegenheid akkoord met de Algemene Voorwaarden.***