

Algemene voorwaarden

Kindcentrum Sprankel



Inhoudsopgave

ARTIKEL 1 - Definities	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid en toegankelijkheid	4
ARTIKEL 3 - Informatie verstrekking	4
ARTIKEL 4 - Aanmelding	5
ARTIKEL 5 – Inschrijfbevestiging.....	5
ARTIKEL 6 - De overeenkomst	6
ARTIKEL 7 – Het plaatsingsgesprek	6
ARTIKEL 8 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst.....	7
ARTIKEL 9 – Annulering	8
ARTIKEL 10 – De prijs en de prijswijziging	8
ARTIKEL 11- Wederzijdse verplichtingen.....	8
ARTIKEL 12 – Verplichtingen van de ondernemer.....	8
ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de consument.....	9
ARTIKEL 14 – De betaling / niet-tijdige betaling.....	9
ARTIKEL 15 – Klachtenprocedure	10
ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang.....	10
ARTIKEL 17 - Openingstijden	11
ARTIKEL 18 - Beleid omtrent het doorgeven van afwezigheid van het kind en inzetten van ruildagen	11
ARTIKEL 19 – Aanvullingen.....	12
BIJLAGE 1.....	13

ARTIKEL 1 - Definities

Aanvangsdatum: De datum die is overeengekomen waarop de kinderopvang start

Consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de Jeugdwet.

Dagopvang: Kinderopvang verzorgd door een kindcentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs gaan volgen.

Geschillencommissie: De geschillencommissie kinderopvang.

Ingangsdatum: De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.

Kindcentrum: Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt en kindgerelateerde activiteiten plaatsvinden.

Kinderopvang: Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste basisschooldag.

Buitenschoolse opvang: Kinderopvang verzorgd door een kindcentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.

Kindplaats: De verzorging en opvang van een kind in de leeftijd van 6 weken tot 4 jaar in het kinderdagverblijf gedurende 5 dagen per week.

Ondernemer: Natuurlijke of rechtspersoon die een kindcentrum exploiteert.

Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders/verzorgers van de geplaatste kinderen.

Overeenkomst: De overeenkomst van de kinderopvang tussen de consument en de ondernemer.

Partijen: De ondernemer en de consument.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

Uurtarief: Kostprijs dagopvang per uur per kind.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid en toegankelijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer in kinderopvang en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de ondernemer geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.
5. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen de onderneming in kinderopvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
6. Wanneer de consument het niet eens is met de door de ondernemer geweigerde toegang op grond van lid 5, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 14 van deze Algemene Voorwaarden.
7. Indien een geplaatst kind, nadat de consument daartoe is aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige aanwezige kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de ondernemer het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming in kinderopvang te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.
8. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 3 - Informatie verstrekking

1. Indien een consument interesse heeft in de mogelijke plaatsing van zijn kind in een kindcentrum, verstrekt de ondernemer de consument een informatiepakket, waarin de ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het kindcentrum verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende kindcentra.

2. Het informatiepakket wordt schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen genoemd in bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.
3. Na kennisname van het informatiepakket heeft de consument de mogelijkheid zich aan te melden bij de ondernemer als geïnteresseerde voor kinderopvang.

ARTIKEL 4 - Aanmelding

1. De consument meldt zich via een inschrijfformulier aan bij de ondernemer als geïnteresseerde voor dagopvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de consument aan of hij ermee instemt dat het in artikel 5 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De ondernemer bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijfvoorwaarden van de ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de ouder noch de ondernemer tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de consument aan de ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de ondernemer de consument direct een inschrijfbevestiging doen toekomen. Het is ook mogelijk dat de ondernemer de consument op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de ondernemer de consument hiervan schriftelijk in kennis. Zodra een ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de ondernemer de consument alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen.

ARTIKEL 5 – Inschrijfbevestiging

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de ondernemer de ouder een aanbod doen.
2. De inschrijfbevestiging bevat gegevens over de ondernemer, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
 - de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind
 - de beschikbare aanvangsdatum
 - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie
 - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe
 - de prijs behorende bij het aanbod
 - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen
 - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten
 - de looptijd van de overeenkomst
 - de geldende opzegtermijnen
 - de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden
 - een dagtekening.

3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de ondernemer de ouder een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

ARTIKEL 6 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de onderneming in kinderopvang retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. De onderneming in kinderopvang bevestigt de overeenkomst aan de consument.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.
3. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.
4. Indien de ondernemer zich geconfronteerd ziet met bedrijfseconomische aspecten en/of bezetting van minder dan vier kinderen per dagdeel in het kindcentrum, kan hij in overleg met de oudercommissie besluiten om het kindcentrum deels of helemaal te sluiten. De ondernemer kondigt dit minimaal twee maanden van tevoren bij de betreffende klanten aan en zorgt voor acceptabele alternatieven.
Indien de klant hiervan geen gebruik wenst te maken kan de opvang, rekening houdend met een opzegtermijn beëindigd worden.

ARTIKEL 7 – Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de ondernemer de consument uit voor een plaatsingsgesprek.
In dit gesprek wordt het volgende besproken:
 - De voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind
 - De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ontwikkeling, ziekte, medicatie en dergelijke)
 - De aanvang en de duur van de wenperiode
 - De individuele wensen van de ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit mogelijk is
 - De wijze van communicatie
 - Het maken van uitstapjes
 - Het maken van foto's en/of video's van het kind
 - De ondernemer gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren
 - De consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
2. Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk.

ARTIKEL 8 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang duurt tot de dag voorafgaand aan de dag waarop het kind basisonderwijs gaat genieten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal 1 dag per week.
2. De overeenkomst van flexibele dagopvang duurt tot de dag voorafgaand aan de dag waarop het kind basisonderwijs gaat genieten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De overeenkomst wordt aangegaan voor een minimaal 535,5 uur per jaar. Op niet afgenomen uren per maand vindt geen restitutie plaats.
3. De overeenkomst van buitenschoolse opvang gaat in op de dag dat het kind basisonderwijs kan volgen en duurt tot de dag waarin het voortgezet onderwijs voor het kind begint, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De overeenkomst wordt aangegaan voor minimaal één middag per week.
4. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
5. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en de onderneming in kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
6. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1, 2 of 3 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Na afloop van de overeenkomst welke is aangegaan voor een kortere tijdsduur, kunnen partijen de overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.
Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1, 2 of 3 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste dan wel de vijftiende van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden.
7. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaatsgevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de consument direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen.
De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.
8. De ondernemer heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen:
 - Wijziging van wet- en regelgeving
 - Bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van het kindcentrum waar het kind geplaatst is in gevaar brengen
9. De wijzigingen van de overeenkomst worden tijdig aangekondigd door de ondernemer. Dit wordt gedaan met een termijn die minimaal één maand bedraagt.

10. De consument heeft de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden, wanneer de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang. Het ontbinden van de overeenkomst gaat met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

ARTIKEL 9 – Annulering

De consument heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de ingangsdatum tot de aanvangsdatum. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt eenmalig €150,00. Wanneer de overeenkomst tot een maand voor de ingangsdatum wordt geannuleerd zullen er geen annuleringskosten in rekening worden gebracht.

De procedure van opzegging geschiedt volgens artikel 8 lid 6.

Annuleringskosten vallen niet onder de Wet kinderopvang, consument kunnen hier geen kinderopvangtoeslag voor aanvragen.

ARTIKEL 10 – De prijs en de prijswijziging

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. De ondernemer is bevoegd om de overeengekomen prijs te wijzigen. De ondernemer kondigt een dergelijke prijswijziging van tevoren aan, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn (zie artikel 8 lid 6).

ARTIKEL 11- Wederzijdse verplichtingen

1. Beide partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. De verantwoordelijkheid voor het kind wordt op de volgende wijze aan elkaar overdragen;
 - Dagopvang: Bij het brengen is de consument verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat beide partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. De ondernemer is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat het kind weer wordt opgehaald en dat wederom beide partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
 - Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover schriftelijk afspraken. Het kind wordt lopend, met de fiets of met de auto van school opgehaald. De ondernemer bepaalt zelf per keer welk vervoersmiddel gebruikt wordt.

ARTIKEL 12 – Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer staat ervoor in dat:
 - de kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid valt overeenkomt met de geldende wet- en regelgeving,

- het kindcentrum geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen en er zodanige personele als materiële voorzieningen worden getroffen.
2. De ondernemer houdt voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is rekening met de individuele wensen van de consument.
 3. De ondernemer kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van het kind. Het gaat hier dan namelijk om een voorbeeld van het niet-nakomen van de overeenkomst.

ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de consument

1. De consument meldt bij de aanmelding bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind.
2. De consument zorgt ervoor dat de ondernemer beschikt over alle belangrijke gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de consument.
3. De consument houdt zich aan de geldende regels binnen het kindcentrum.
4. De consument onthoudt zich van enige gedragingen die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van de ondernemer verzwaart en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan onthoudt.
5. De consument brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem komt brengen/ halen.
6. De ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de consument om het kind van de kinderopvang te halen, op verzoek van de consument, schriftelijk vast.
7. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de onderneming in kinderopvang.
8. De consument is verantwoordelijk voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst, het verstrekken van het Burgerservicenummer aan de ondernemer en is hoofdelijk aansprakelijk voor alles samenhangend met de kinderopvangtoeslag.

ARTIKEL 14 – De betaling / niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de ondernemer en dient de betaling uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum te hebben betaald. De facturen worden maandelijks digitaal verstrekt.
2. De in lid 2 genoemde factuur dient per maand door middel van automatische incasso, tenzij de ondernemer anders aangeeft, te worden voldaan op de rekening van de ondernemer. De incasso vindt plaats rond de 22^{ste} van elke maand.
3. De factuur voor dagopvang dient bij vooruitbetaling te worden voldaan en de factuur voor buitenschoolse opvang dient achteraf te worden voldaan.
4. Het factuurbedrag voor dagopvang wordt berekend over een maand die van de eerste dag van een kalendermaand tot de laatste dag van de kalendermaand loopt. Het factuurbedrag voor de buitenschoolse opvang wordt berekend over een maand die begint op de 20^{ste} van de ene kalendermaand en eindigt op de 20^{ste} van de daaropvolgende kalendermaand.
5. Indien de betaling niet via automatische incasso plaatsvindt of in het geval de automatische incasso niet is gelukt of bij storneren, is de consument verplicht om zelf zorg te dragen voor de betaling binnen de vermelde betalingsdatum via het bankrekeningnummer dat staat vermeld op de factuur van de ondernemer onder vermelding van het factuurnummer en debiteurennummer.
6. Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer aangewezen derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling.

- Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de consument voor (tijdige) betaling in de weg.
7. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de consument van rechtswege in verzuim.
 8. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Bij een betalingsherinnering zullen administratiekosten in rekening gebracht worden. Verder waarschuwt de ondernemer de consument in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 8 lid 7 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.
 9. Wanneer na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
 10. Onverlet het bepaalde in lid 8 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
 11. Eventuele gemaakte buitengerechtelijke kosten door de ondernemer om betaling van een schuld van de consument af te dwingen, kunnen aan de consument in rekening gebracht worden. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
 12. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

ARTIKEL 15 – Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Het indienen dient binnen twee maanden te geschieden. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
2. De ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet kinderopvang.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.degeschillencommissie.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is

een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument de klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, (zie artikel 15 lid 3) moet het geschil bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de ondernemer wordt ingediend.

ARTIKEL 17 - Openingstijden

Het kindcentrum is geopend op werkdagen van 07:30 tot 18:00 uur gedurende 52 weken per jaar. Op 24 december sluit het kindcentrum om 17:00 uur. Op 31 december zijn wij gesloten.

ARTIKEL 18 - Beleid omtrent het doorgeven van afwezigheid van het kind en inzetten van ruildagen

1. Voor *dagopvang* geldt dat indien het kind afwezig is, anders dan door ziekte, tijdens vaste opvangdagen deze dagen worden afgemeld via Bitcare, telefonisch of in persoon aan de ondernemer.
2. In geval van ziekte meldt de consument dit op de dag zelf voor 09:00 uur telefonisch of in persoon aan de ondernemer.
3. Als het kind afwezig of ziek is gemeld overeenkomstig de voorwaarden in lid 1 of 2 kan deze afgemelde dag worden ingezet op een andere dag (ruildag). Deze ruildag moet worden aangevraagd en wordt enkel gehonoreerd als de groepssamenstelling dit toelaat. Er zal geen extra personeel worden ingezet.
4. Ruilen is alleen mogelijk voor gelijke producten en niet mogelijk ter vervanging van een sluitingsdag van de locatie of een feestdag.
5. Opgebouwde ruildagen zijn een kalenderjaar geldig. Op niet gebruikte ruildagen wordt geen restitutie gegeven.
6. Voor *buitenschoolse opvang* geldt dat bij afwezigheid van het kind door de ondernemer geen kosten in rekening worden gebracht voor niet afgenomen uren, mits het kind niet vaker dan 12 dagen of dagdelen per kalenderjaar afwezig is (ongeacht de reden). Indien de consument minder dan 12 maanden buitenschoolse opvang afneemt wordt het maximaal

aantal keren dat het kind afwezig mag zijn zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht evenredig verminderd.

ARTIKEL 19 – Aanvullingen

Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument overeengekomen worden.

BIJLAGE 1

Verwijzing van artikel 5 lid 2:

De onderneming beschikt over:

1. Een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft.
2. Reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot:
 - hygiëne
 - veiligheid
 - kindermishandeling
 - medisch handelen
 - ziekte
 - privacy
3. Een reglement dat het functioneren van de oudercommissie regelt
4. Een reglement dat de klachtenprocedure regelt
5. Een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
 - soort opvang, flexibele opvang en eventuele extra diensten
 - informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte
 - informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt
 - de te verstrekken voeding
 - mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding
 - openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname
 - de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten
 - de aard en omvang van de wenperiode
 - een eventueel reglement waarin de huisregels van het kindcentrum zijn vastgelegd
 - de geldende prijs
 - de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen
 - de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten
 - de inschrijffvoorwaarden
 - de geldende opzegtermijnen