

## **B.V. Kinderopvang Pinokkio Maastricht**

### **Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang – Dagopvang, Peuteropvang en Buitenschoolse opvang**

#### **Artikel 1 – Algemeen**

- 1.1 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden bij de Kamer van Koophandel zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van de ondernemer komen te vervallen.
- 1.2 Alle overeenkomsten tussen de ondernemer en consument worden slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen en zulks door de ondernemer schriftelijk is bevestigd.
- 1.3 Afspraken met personeel binden de ondernemer niet, tenzij schriftelijk door hem bevestigd.
- 1.4 De consument erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een overeenkomst aan de ondernemer van welke aard dan ook.
- 1.5 Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één overeenkomst, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.

#### **Artikel 2 – Definities**

- 2.1 Aanvangsdatum: De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
- 2.2 Buitenschoolse opvang: Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum 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.
- 2.3 Dagopvang: Kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
- 2.4 Geschillencommissie: De Geschillencommissie kinderopvang.
- 2.5 Ingangsdatum: De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
- 2.6 Kindercentrum: Een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).
- 2.7 Kinderopvang: Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint.
- 2.8 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 een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem wordt onderhouden dan wel waarvoor hij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de Wet op de Jeugdzorg.
- 2.9 Ondernemer:
  - de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "Samen Spelen B.V., statutair gevestigd te Maastricht, ingeschreven in het handelsregister onder nummer: 58154752 en kantoorhoudende te Franciscus Romanusweg 50, (6221 AH) Maastricht;
  - de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid "B.V. Kinderopvang Pinokkio Maastricht", statutair gevestigd te Maastricht, ingeschreven in het handelsregister onder nummer: 14067594 en kantoorhoudende te Voldersdreef 85, (6216 TD) Maastricht;
- 2.10 Ouder: De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
- 2.11 Oudercommissie: Advies-en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders/verzorgers van de geplaatste kinderen.
- 2.12 Overeenkomst: Een overeenkomst tussen de ondernemer en de consument welke recht geeft op kinderopvang.

- 2.13 Partijen: De ondernemer en de consument.
- 2.14 Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

### **Artikel 3 – Toepasselijkheid**

- 3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst.
- 3.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken, mits schriftelijk overeengekomen tussen de ondernemer en consument.
- 3.3 De overeenkomst wordt gesloten tussen de ondernemer en de consument.
- 3.4 Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst bedoeld in artikel 3.3, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is toestemming van de consument, dan wel ondernemer vereist.
- 3.5 In afwijking van artikel 3.4 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.
- 3.6 De consument is verantwoordelijk voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag.

### **Artikel 4 – De aanmelding**

- 4.1 De consument meldt zich via een inschrijfformulier schriftelijk of digitaal aan bij de ondernemer voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur. Hierbij dient de consument te vermelden of er bijzonderheden van (al dan niet) medische aard of overige omstandigheden zijn, die van invloed zijn op de ontwikkeling van het kind.
- 4.2 De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanmelding aan de consument schriftelijk of digitaal.
- 4.3 Na aanmelding doet de ondernemer de consument of een persoonlijk aanbod of hij registreert de aanvraag van de consument op een wachtlijst.
- 4.4 De aanmelding brengt noch voor de consument noch voor de ondernemer de verplichting mee tot het aangaan van een overeenkomst.
- 4.5 De aanmelding van het kind waarvan eveneens kinderen – waartoe het aangemelde kind in een familierechtelijke betrekking staat (lees: broers en zussen) – zijn geplaatst, heeft voorrang ten opzichte van andere aanmeldingen.

### **Artikel 5 – Persoonlijk aanbod**

- 5.1 Naar aanleiding van de aanmelding kan de ondernemer een persoonlijk aanbod doen. Het persoonlijk aanbod bevat een omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de ondernemer door de consument mogelijk te maken.
- 5.2 Het persoonlijk aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Na het verstrijken van de reactietermijn vervalt het persoonlijk aanbod.
- 5.3 Het persoonlijk aanbod bevat alle elementen genoemd in bijlage 1 deze Algemene Voorwaarden of een verwijzing naar de plaats waar deze stukken ter inzage liggen, alsmede:
- de naam en de (verwachte) geboortedatum van het kind;
  - de opvangsoort en de naam van het kindercentrum waar de opvang plaatsvindt;
  - de dagen waarop de opvang plaatsvindt;
  - het aantal uren opvang, de uurprijs en de maandprijs;
  - de ingangs- en verwachte einddatum van de opvang;
  - de opzegtermijn en de dag waartegen kan worden opgezegd;
- 5.4 Het persoonlijk aanbod vindt schriftelijk of digitaal plaats en is vergezeld van deze Algemene Voorwaarden.

- 5.5 De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde redelijke termijn, zoals in de communicatie rondom het gedane voorstel genoemd, met een maximum van 14 dagen, laten weten of hij het persoonlijk aanbod al dan niet aanvaardt. Na afloop van deze termijn komt het voorstel integraal te vervallen.
- 5.6 De ondernemer kan op basis van redelijke gronden van het persoonlijk aanbod afwijken; de ondernemer kan onder meer groepen en/of locaties samenvoegen.

#### **Artikel 6 – De overeenkomst**

- 6.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de consument van het door de ondernemer gedane aanbod. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel digitaal tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het persoonlijk aanbod voorzien van zijn schriftelijke handtekening dan wel digitale bevestiging aan de ondernemer retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de overeenkomst schriftelijk of digitaal aan de consument. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.
- 6.2 Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.
- 6.3 De consument heeft de mogelijkheid om een zogenaamde flexibele overeenkomst met de ondernemer aan te gaan, zulks tegen een flexibel tarief. Bij een flexibele overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen voor een dag of dagdeel. Indien de aangevraagde dag (of het deel daarvan) beschikbaar is, dan accordeert de ondernemer de aanvraag. Eerst op dat moment komt tussen partijen een overeenkomst tot stand.
- 6.4 De ouder heeft de mogelijkheid om de aanvraag in te trekken, mits dit minimaal 24 uur voor aanvang van de opvang schriftelijk wordt gedaan. Indien de intrekking niet tijdig geschiedt, dan is de consument desalniettemin betaling verschuldigd.
- 6.5 Facturatie van flexibele overeenkomsten vindt achteraf plaats, waarbij de minimale afname van één dagdeel geldt.

#### **Artikel 7 – Informatieverstrekking**

- 7.1 Indien het plaatsingscontract door beide partijen is ondertekend, verstrekt de ondernemer een informatiepakket, waarin de ondernemer een omschrijving van de dienstverlening in het kindercentrum geeft.
- 7.2 Het informatiepakket bevat ten minste de elementen zoals vermeld in bijlage 1 van deze Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.

#### **Artikel 8 – Annulering**

- 8.1 De consument heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de ingangsdatum tot de aanvangsdatum.
- 8.2 De consument is voor annulering kosten verschuldigd.
- 8.3 De hoogte van de annuleringskosten bedraagt eenmaal de verschuldigde betaling over de voor de consument geldende opzegtermijn, zoals bepaald in de onderhavige algemene voorwaarden. Indien de overeenkomst na de aanvangsdatum wordt geannuleerd, dan is de consument het te betalen bedrag over een periode van twee maanden verschuldigd.
- 8.4 Indien de consument voor de aanvangsdatum een wijziging aanbrengt in het aantal uren opvang per maand, dan is deze annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van een halve maand.

#### **Artikel 9 – Wijzigingen van de overeenkomst**

- 9.1 De ondernemer heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van

zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden en personeelstekorten die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.

- 9.2 Wijzigingen van de overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van tevoren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
- 9.3 In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de consument de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.
- 9.4 Wanneer de consument het kind over wil laten stappen naar een andere locatie of een wijziging in de opvangdagen wil realiseren, dan wordt hiertoe opdracht verleend middels een ingevuld en ondertekend inschrijf- of wijzigingsformulier. Vanaf het moment van de ontvangstbevestiging door de ondernemer is het kind op de nieuwe locatie ingeschreven, mits de wijziging of inschrijving kan doen plaatsvinden. De consument kan dan geen aanspraak meer maken op de aanvankelijke locatie/dagencombinatie. Ondernemer verwerkt de wijziging, waarna de consument een plaatsingscontract ontvangt. De gegevens op het plaatsingscontract kunnen gebruikt worden voor het aanvragen (of wijzigen) van de Kinderopvangtoeslag. Indien consument op een later moment wil afzien van de inschrijving op de nieuwe locatie en weer een plek (terug) wil op de vorige locatie, dan zal ondernemer de aanvraag als een nieuwe inschrijving behandelen.
- 9.5 De ondernemer rekent € 35,00 administratiekosten vanaf elke tweede wijziging of inschrijving per kind in het kalenderjaar. Dit betekent dat elke eerste inschrijving of wijziging per kalenderjaar kosteloos zal worden behandeld en verwerkt. Indien de consument een tweede en volgende wijziging indient of het kind op een andere locatie inschrijft, worden per keer per kind per jaar € 35,00 euro administratiekosten in rekening gebracht.

#### **Artikel 10 – De prijs en prijswijzigingen**

- 10.1 De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen in de overeenkomst.
- 10.2 De ondernemer is gerechtigd zijn tarieven te wijzigen. Prijswijzigingen worden door de ondernemer tijdig van tevoren aangekondigd, met een termijn die minimaal gelijk is aan de overeengekomen opzegtermijn, vermeerderd met een week.

#### **Artikel 11 – Duur en wijziging van de overeenkomst**

- 11.1 De overeenkomst van dagopvang van 0-4-jarigen duurt tot en met de dag van de vierde verjaardag van het kind. Indien het kind de leeftijd van 4 jaar bereikt na 1 juni van het betreffende kalenderjaar, dan kan het kind tot uiterlijk de eerste dag van de zomervakantie in het kinderdagverblijf, dan wel de peuteropvang verblijven. Hierna dient het kind door de consument ingeschreven te worden in de buitenschoolse opvang.
- 11.2 De maximale termijn voor buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
- 11.3 In afwijking van het bepaalde in de voorgaande leden kunnen partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
- 11.4 Na afloop van de overeenkomst die conform lid 3 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen partijen de overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
- 11.5 Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.
- 11.6 Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van een wijziging van de overeenkomst (bijvoorbeeld wijziging openingstijden, wijziging locatie), wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel digitaal bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van

toepassing. Voorts wordt verwezen naar hetgeen daaromtrent in artikel 9 van deze algemene voorwaarden is bepaald.

## **Artikel 12 – Einde van de overeenkomst**

- 12.1 De overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn.
- 12.2 Daarnaast eindigt de overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
- 12.3 De ondernemer is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
  - a. De situatie dat de consument gedurende één maand of langer in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 16 lid 2 sub a en c;
  - c. De situatie genoemd in artikel 16 lid 2 sub b;
  - d. De omstandigheid dat de ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
  - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
- 12.4 Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
  - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de consument;
  - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de ondernemer;
  - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de ondernemer op grond van artikel 12 lid 3 onder a.
- 12.5 Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de consument voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de consument of de ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. 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.
- 12.6 Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

## **Artikel 13 – De dienst en de verplichtingen van de ondernemer**

- 13.1 De ondernemer is op grond van de overeenkomst gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
- 13.2 De ondernemer staat ervoor in dat:
  - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
    - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
    - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
  - b. Een kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop de Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 13 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Bijlage 1 maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.
- 13.3 De ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de consument voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

## **Artikel 14 – Verplichtingen van de consument**

- 14.1 De consument is verplicht bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind te melden op het inschrijfformulier of zodra de bijzonderheden zich voordoen. In overleg met de consument zal worden bekeken of de ondernemer de voor het kind benodigde zorg kan (blijven) leveren. Mocht deze verplichting niet worden nagekomen door de consument, dan heeft ondernemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 14.2 De consument draagt zorg dat de ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de consument.
- 14.3 De consument houdt zich aan de regels die binnen het kindercentrum gelden.
- 14.4 De consument legt de bevoegdheid van anderen om het kind van de opvang te halen schriftelijk vast indien de ondernemer daarom verzoekt.
- 14.5 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 brengen en halen. Bij niet nakomen van deze verplichting is de ondernemer gerechtigd kosten in rekening te brengen.
- 14.6 De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de ondernemer.
- 14.7 De consument is verantwoordelijk voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag, indien van toepassing, bij de Belastingdienst, het verstrekken van het Burgerservicenummer en geboortedatum van zowel het kind als ouders aan de ondernemer en is hoofdelijk aansprakelijk voor alles samenhangend met de kinderopvangtoeslag. Indien er overige gegevens vereist zijn, is de consument eveneens verplicht deze te verstrekken.

## **Artikel 15 – Wederzijdse verplichtingen**

- 15.1 De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
- 15.2 De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn kind tot het moment dat 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 wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
- 15.3 Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op de ondernemer in kinderopvang en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk of op andere door de ondernemer aan te duiden wijze afspraken gemaakt.

## **Artikel 16 – Toegankelijkheid**

- 16.1 De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
- 16.2 De ondernemer heeft het recht het kind en/of de consument de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
  - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
  - b. Het kind en/of de consument een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;

- c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.
- 16.3 Als het kind voor een periode van langer dan 3 maanden op het kindercentrum afwezig is, zullen de ondernemer en de consument in overleg treden over het beschikbaar houden van de kindplaats. Dit geldt ook indien het kind, om welke reden dan ook, niet in de gelegenheid is om per aanvangsdatum te starten.
- 16.4 Ingeval de ondernemer het kind of de consument de toegang tot de locatie weigert, treedt de ondernemer met de consument in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
- 16.5 Indien de consument het niet eens is met de beslissing om toegang te weigeren en het overleg met de ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
- 16.6 Tijdens de verkorte procedure mag de ondernemer de plaats niet opzeggen.

### **Artikel 17 – Betaling/niet-tijdige betaling**

- 17.1 De factuur wordt maandelijks digitaal verstrekt. Voor niet digitale verstrekking van de factuur kan de ondernemer kosten in rekening brengen.
- 17.2 De in artikel 17.1 genoemde factuur dient per maand, bij voorkeur door middel van automatische incasso, te worden voldaan op de rekening van de ondernemer. Indien de consument geen gebruik wenst te maken van betaling door middel van automatische incasso kan de ondernemer hiervoor kosten in rekening brengen.
- 17.3 Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
- 17.4 De consument is verantwoordelijk voor de opgave van wijzigingen in de opvang die gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag aan de Belastingdienst.
- 17.5 De consument is in verzuim na het verstrijken van de vervaldatum van de factuur, zonder dat betaling plaatsvond, alsdan is sprake van een betalingsachterstand.
- 17.6 De ondernemer zendt na het verstrijken van de vervaldatum zonder dat betaling plaatsvond, schriftelijk of digitaal een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. De ondernemer waarschuwt de consument daarbij dat, indien er dan nog geen betaling plaatsvindt het kind onmiddellijk bij het kindercentrum kan worden geweigerd, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn betalingsverplichting, waaronder de betaling van de schadevergoeding ter grootte van één maandtermijn.
- 17.7 Onverlet het bepaalde in artikel 17.6 kan de ondernemer ervoor kiezen de consument een betalingsregeling aan te bieden.
- 17.8 Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, kan de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de vervaldatum van de factuur. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
- 17.9 De gerechtelijke, alsook de buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet buitengerechtelijke incassokosten, die de ondernemer moet maken ter inning van zijn vordering, zijn voor rekening van de consument.
- 17.10 Iedere betaling van de consument strekt primair ter voldoening van de door hem verschuldigde gerechtelijke en/of buitengerechtelijke incassokosten en wordt daarna in mindering gebracht op de door hem verschuldigde rente en daarna op de oudst openstaande vorderingen, ongeacht andersluidende aanwijzingen van de consument.

17.11 In een geval als bedoeld in artikel 17.8, 17.9 en 17.10 is de ondernemer gerechtigd alle noodzakelijke persoonsgegevens te verstrekken aan het door hem in te schakelen incassobureau, gerechtsdeurwaarder en/of advocaat.

#### **Artikel 18 – Aansprakelijkheid en verzekeringen**

- 18.1 Schades veroorzaakt door overmacht zullen niet leiden tot aansprakelijkheid van de ondernemer noch leiden tot vergoeding door de onderneming van geleden schade door de consument noch tot terugbetaling van de door de consument betaalde vergoeding van kindplaatsen. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan: alle van buitenkomende (on)voorzienne oorzaken waarop onder geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor ondernemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 18.2 De aansprakelijkheid van ondernemer is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van ondernemer in het desbetreffende geval aanspraak geeft.
- 18.3 Ondernemer is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden voor zover hiervoor wettelijke aansprakelijkheid geldt.
- 18.4 Indien de consument meent schade te hebben geleden dient hij of zij dit direct aan ondernemer te melden. Wanneer de vordering niet uiterlijk binnen 30 dagen na het bekend worden van de schade schriftelijk aan ondernemer kenbaar is gemaakt, komt ieder recht van de consument tot het vorderen van schadevergoeding te vervallen.
- 18.5 Ondernemer is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door een kind of consument.
- 18.6 Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de kind en/of consument.

#### **Artikel 19 – Afwijking en aanvullingen**

- 19.1 Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk of digitaal tussen de ondernemer en de consument worden vastgelegd.

#### **Artikel 20 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 20.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen de ondernemer en de consument is het Nederlands recht van toepassing.
- 20.2 Eventuele geschillen tussen de ondernemer en de consument zullen, behoudens het gestelde in artikel 22 worden berecht door de bevoegde rechter in het werkgebied van de ondernemer, behoudens voor zover dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven en/of de ondernemer als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van de consument.

#### **Artikel 21 – Klachtenprocedure**

- 21.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. De consument moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
- 21.2 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.
- 21.3 Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald.



## **Artikel 22 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang**

- 22.1 Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst 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](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 22.2 Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
- 22.3 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
- 22.4 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 daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- 22.5 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
- 22.6 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## **Artikel 23 – Wijziging van deze voorwaarden**

- 23.1 De ondernemer heeft het recht de onderhavige Algemene Voorwaarden te wijzigen en te herzien.
- 23.2 De ondernemer is gerechtigd om de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van haar Algemene Voorwaarden van toepassing worden verklaard. De consument verklaart zich door aanvaarding van deze Algemene Voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.
- 23.3 De ondernemer informeert de consument schriftelijk over een wijziging van de Algemene Voorwaarden.
- 23.4 De wijzigingen treden 1 maand en één week na deze kennisgeving, of op een latere datum als dit in de kennisgeving vermeld is, in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast.
- 23.5 In het geval dat de wijziging van de Algemene Voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst dan heeft de consument de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

## **Artikel 24 – Verwerking en beheer van persoonsgegevens**

- 24.1 Om de overeenkomst te kunnen uitvoeren verwerkt de ondernemer persoonsgegevens. Ondernemer draagt er zorg voor dat de verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG).
- 24.2 De ondernemer verwerkt gegevens van/over de consument en het kind alleen in relatie tot zijn dienstverlening, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen. Dit geldt zowel voor de gegevens die de ondernemer van de consument ontvangt als voor de gegevens die de ondernemer ontvangt van een beroepsoefenaar in het kader van zijn beroepsuitoefening.

24.3 Zowel met de aanmelding als met het ondertekenen van het persoonlijk aanbod verleent de consument toestemming voor de verwerking en het beheer van zijn gegevens en die van het kind.

**Artikel 25 – Overig**

25.1 Indien rechtens mocht komen vast te staan dat één of meerdere bedingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn c.q. vernietigbaar zijn, blijven de overige bedingen in deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen zullen de nietige dan wel vernietigbare bepalingen vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en die – qua inhoud en strekking zo min mogelijk zal afwijken van het oorspronkelijke beding.

## Bijlage 1

De ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen, zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden, door er onder meer voor zorg te dragen dat 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 en 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:
  - a. soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
  - b. informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
  - c. informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
  - d. de te verstrekken voeding;
  - e. mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
  - f. openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
  - g. de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
  - h. in geval van buitenschoolse opvang:
    - de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
    - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en Kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
    - de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen Kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
    - de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.
  - i. de plaatsingsprocedure;
  - j. de aard en omvang van de wenperiode;
  - k. een eventueel reglement waarin de huisregels van het Kindercentrum zijn vastgelegd;
  - l. de geldende prijs;
  - m. de wijze van betaling en eventuele meerkosten bij afwijkende betalingswijzen;
  - n. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
  - o. de inschrijfgereguleerde voorwaarden, waaronder de inschrijfkosten;
  - p. de geldende opzegtermijn.