



## Aanvullende Algemene Voorwaarden Het Speeldorp BV en Dikkie Dik BV

Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor de Dagopvang van de Kinderopvang Holding. Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst van kinderopvang tussen de ondernemer en de consument.

### 1. Definities

In deze Voorwaarden worden de volgende begrippen gehanteerd:

1. Voorwaarden: De onderhavige Aanvullende Algemene Voorwaarden;
2. Algemene Voorwaarden: Algemene voorwaarden voor kinderopvang – Dagopvang en van de Kinderopvang Holding;
3. Kinderopvang: Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de kinderopvang worden *niet* gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in het kader van de Wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis;
4. Consument: ouder of verzorger van het kind, 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 Wet op de Jeugdzorg;
5. Instelling: de rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang in een kindercentrum (ondernemer in de zin van de Algemene Voorwaarden);
6. Locatie: de locatie waar het kind van de consument is geplaatst en kinderopvang geniet
7. De voorlopige plaatsingsovereenkomst: Het aanbod vermeldt in artikel 5 van de Algemene Voorwaarden.

### 2. Algemeen

1. In artikel 22 van de Algemene Voorwaarden wordt de mogelijkheid gegeven individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van de Algemene Voorwaarden, apart toe te voegen. Deze Voorwaarden maken onderdeel uit van de overeenkomst tussen de instelling en de consument en zijn daardoor van toepassing op de overeenkomst tussen beiden, voor zover van deze Voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Indien de instelling voor de uitvoering van werkzaamheden gebruik maakt van derden zijn de onderhavige Voorwaarden eveneens van toepassing.

3. Indien één of meer bepalingen in deze Voorwaarden op enige moment geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
4. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meer bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.
5. Indien de instelling niet strikte naleving van deze Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de instelling in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### **3. Overeenkomst**

1. De overeenkomst tot plaatsing van het kind komt tot stand op het moment dat de instelling, binnen de door haar in de voorlopige plaatsingsovereenkomst gestelde termijn, een door de consument voor akkoord getekend exemplaar van de voorlopige plaatsingsovereenkomst heeft ontvangen. De instelling bevestigt de datum van ontvangst aan de consument. Een andere wijze van totstandkoming dient te worden aangetoond door de partij die zich daarop beroept.
2. Met het uitvoeren van de te leveren diensten beschreven in de voorlopige plaatsingsovereenkomst wordt niet eerder begonnen dan na ontvangst van de door de consument ondertekende plaatsingsovereenkomst en het ingevulde en ondertekende machtigingsformulier voor betaling.
3. Alle aanbiedingen van de instelling zijn vrijblijvend. Indien in de voorlopige plaatsingsovereenkomst een termijn voor aanvaarding is gesteld, vervalt deze na verloop van deze termijn van rechtswege.
4. Indien de consument redelijkerwijs kan begrijpen dat de voorlopige plaatsingsovereenkomst of overige aanbiedingen van de instelling een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, kan de instelling hier niet aan gehouden worden.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) door de consument afwijkt van het in de voorlopige plaatsingsovereenkomst of de aanbieding opgenomen aanbod dan is de instelling daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de instelling schriftelijk anders aangeeft.
6. De consument heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf het moment van ondertekening van de plaatsingsovereenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst. Dit kan kosteloos tot één maand voor ingangsdatum van de plaatsingsovereenkomst, daarna bent u annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van één maand.

### **4. Mutaties in de plaatsingsovereenkomst**

1. Honorering van een schriftelijk mutatieverzoek kan slechts plaatsvinden als het rooster van de locatie dat toelaat. Een en ander is geheel ter beoordeling aan de afdeling klantencontact Het Speeldorp en Dikkie Dik.
2. Indien een verzoek tot mutatie niet continu is, dat wil zeggen voor bepaalde tijd, behoudt de directie zich het recht voor om de opzegtermijn van één maand in acht te nemen of dit mutatieverzoek niet te honoreren.

### **5. Verplichtingen van de consument**

1. De eerste keer dat het kind te laat wordt opgehaald wordt er een waarschuwing gegeven. Deze wordt schriftelijk vastgelegd op het daarvoor bestemde formulier. Bij een tweede en volgende keer dat het kind te laat wordt opgehaald, wordt de extra tijd op de eerstvolgende factuur in rekening gebracht. Het geldende tarief van te laat komen is € 7,50 per kwartier. Elke keer dat het kind te laat opgehaald wordt, wordt dit schriftelijk vastgelegd op het daarvoor bestemde formulier.

2. De consument is verplicht om een juiste opgave te verstrekken van haar of zijn persoonlijke omstandigheden die van belang zijn voor de bereikbaarheid zoals telefoonnummers (werk, mobiel en thuis) en adressen (thuis en werk).
3. Wijzigingen in de bereikbaarheid dienen zo snel mogelijk doorgegeven te worden aan de locatiemanager en/of de afdeling klantencontact.

## 6. Openingstijden

De instelling is gedurende 52 weken per jaar op werkdagen geopend, met uitzondering van de door de overheid erkende nationale feestdagen en de uitzonderingen genoemd op de website.

1. Ruilen van dagen is mogelijk mits de groepsgrootte het toelaat. De ruildag moet wel binnen een maand vallen. Deze regeling is niet bedoeld om feestdagen of sluitingsdagen van de kinderopvanglocatie in te halen of te ruilen.
2. De instelling biedt verschillende pakketten die variatie bieden voor wat betreft het aantal opvanguren per dag, aantal dagen per week en aantal weken per jaar. Voor de vakanties gelden de volgende uitgangspunten:

*Hele dagopvang 0 tot 4 jarigen:* Het 40 weken pakket sluit aan bij de door het ministerie van OCW vastgestelde adviesdata. Dit wil zeggen dat de opvang gegarandeerd is tijdens de schoolweken. Bij afname van het 44 of 48 weken pakket kiest de consument zelf de weken waarin het kind niet komt. De consument geeft dit uiterlijk 2 weken van te voren door aan de afdeling klantencontact.

## 7. Ziekte kind

1. De consument heeft geen recht op restitutie van de ouderlijke bijdrage, dan wel het overeengekomen tarief, wanneer de consument geen kinderopvang geniet wegens ziekte van het kind.
2. De instelling is bevoegd om 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 andere aanwezigen binnen de instelling.

## 8. Betaling

1. Betaling vindt uitsluitend plaats door middel van automatische incasso. De opdracht tot automatische afschrijving wordt gelijktijdig met het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst afgegeven.
2. Het bedrag wordt automatisch uiterlijk op de 25<sup>e</sup> van de maand afgeschreven van het opgegeven rekeningnummer. Het te incasseren bedrag heeft betrekking op de over deze maand af te nemen opvang.
3. De betaling dient zonder korting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum op een door de instelling aangewezen bankrekening bijgeschreven te zijn.
4. De op de bankafschriften van de instelling aangegeven valutadatum is bepalend en wordt derhalve als betalingsdag aangemerkt.
5. Wanneer de factuur na 14 dagen niet betaald is volgt een éénmalige herinnering. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering er nog steeds niet is betaald, wordt de factuur uit handen gegeven aan een incassobureau.

## 9. Rente en kosten

1. Indien de betaling niet binnen veertien dagen na factuurdatum heeft plaatsgevonden, is de consument in verzuim en is hij vanaf de veertiende dag na factuurdatum een rente van 1% per (gedeelte van een) maand verschuldigd over het nog openstaande bedrag.
2. Bezwaren door de consument tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Facturen worden geacht door de consument te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden indien niet binnen tien dagen na factuurdatum de instelling een schriftelijk bezwaar daarover heeft bereikt.
4. Indien de consument in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van haar of zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de consument. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II, dan wel de regeling die daarvoor in de plaats komt. Indien de instelling echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de consument worden verhaald. De consument is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

## 10. Prijswijzigingen

1. De instelling is te allen tijde gerechtigd tot het aanpassen van de prijzen zonder dat de consument in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet of regelgeving of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
2. De prijswijzigingen worden door de instelling ten minste 1 maand van te voren aangekondigd.

## 11. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van de instelling jegens de consument en/of derden voor schade voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst is steeds beperkt tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van de instelling in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.
2. De instelling is slechts aansprakelijk voor de gevolgen van het handelen van haar personeelsleden of door haar ingeschakelde derden voor zover zie hiervoor wettelijk aansprakelijk is.
3. Indien de consument meent schade te hebben geleden dient hij of zij dit terstond aan de instelling te melden. Ieder recht van de consument tot het vorderen van schadevergoeding vervalt indien de vordering niet uiterlijk binnen 30 dagen na het bekend worden van de schade schriftelijk aan de instelling is kenbaar gemaakt.
4. De instelling is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door het kind of de consument.
5. De instelling is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de consument.
6. De instelling is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de consument indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
7. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop

de instelling geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de instelling niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van de instelling of van derden of de sluiting van een locatie (wegens overmacht) daaronder begrepen. De instelling heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat de instelling haar verbintenis had moeten nakomen.

8. Beide partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer is dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
9. Voor zoveel de instelling ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de instelling gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De consument is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

## **12. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. De instelling is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden of tussentijds op te zeggen, indien:  
de consument waarvan het kind één maand opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de consument direct betaalt.
2. Onder een directe betaling wordt begrepen het meteen ter plekke betalen aan de financiële administratie.
3. Indien de instelling tot opschorting of ontbinding of tussentijds opzegging overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan. De instelling behoudt steeds het recht om volledige schadevergoeding te vorderen.

## **13. Wijziging Aanvullende Algemene Voorwaarden**

1. De instelling is bevoegd deze Aanvullende Algemene Voorwaarden te wijzigen.
2. Deze wijziging treedt in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding.
3. De instelling zal de nieuwe Aanvullende Algemene Voorwaarden tijdig aan de consument toezenden of overhandigen.
4. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen jegens de consument in werking zodra hem of haar deze wijziging is medegedeeld.

## **14. Privacy**

Alle gegevens van de consument en de kinderen worden conform de Wet bescherming persoonsgegevens behandeld. Een privacy reglement zoals dat door de instelling gehanteerd wordt, is op verzoek verkrijgbaar bij de locatiemanager van de betreffende locatie.

## **15. Klachten en geschillenbeslechting**

1. De instelling heeft een klachtenreglement. Dit is op verzoek verkrijgbaar bij de leidinggevende van de betreffende locatie.
2. Indien een klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 20 van de Algemene Voorwaarden.

3. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de instelling partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. De geschillen die uitgesloten zijn van behandeling door de Geschillencom missie vermeldt in artikel 20 van de Algemene Voorwaarden zullen uitsluitend worden behandeld door de binnen het arrondissement van Utrecht bevoegde rechter.

November 2017