

# Aanvullende Algemene Voorwaarden Saartje Hoge Weide BV

Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor de Dagopvang en Buitenschoolse opvang 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 Buitenschoolse Opvang 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. Organisatie: de rechtspersoon behorende tot de Smol Holding B.V. Groep 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 organisatie 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 organisatie 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 organisatie niet strikte naleving van deze Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de organisatie 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 organisatie, 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 organisatie 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 organisatie zijn vrijblijvend. Indien in de voorlopige plaatsingsovereenkomst een termijn voor aanvaarding is gesteld, vervalt deze na verloop van deze termijn van rechtswege. De consument kan de aanbiedingsdatum eenmaal opschorten met een maximum van 1 maand.
4. Indien de consument redelijkerwijs kan begrijpen dat de voorlopige plaatsingsovereenkomst of overige aanbiedingen van de organisatie een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, kan de organisatie 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 organisatie daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de organisatie 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 Saartje Hoge Weide.
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 € 15,00 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 organisatie is gedurende 52 weken per jaar op werkdagen geopend, met uitzondering van de door de overheid erkende nationale feestdagen en de uitzonderingen genoemd in de sluitingsdagenbrief.

1. De organisatie 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 48 weken pakket kiest de consument zelf de dagen, dan wel weken waarin het kind niet komt. Het is niet mogelijk om nationale feestdagen of sluitingsdagen aan te merken als dagen waarop het kind niet komt. Bij tussentijdse start of vertrek van het kind, berekenen wij naar rato de weken die moeten worden opgenomen (1 week per kwartaal). De consument geeft de afwezigheid van het kind uiterlijk 2 weken van te voren door bij de afdeling klantencontact.

Opgegeven uren/dagen kunnen tot één week voor de betreffende dag kosteloos geannuleerd worden.

*Buitenschoolse opvang 4 tot 12 jarigen:*

De consument kan aangeven hoeveel extra uren en (vakantie)dagen deze wenst in te kopen. Voor opgave van de extra uren en (vakantie-)dagen dient de consument zich wel op te geven via de website van de organisatie.

Opgegeven uren/dagen kunnen tot één week voor de betreffende dag kosteloos geannuleerd worden.

De vakantiedagen zijn altijd 11 uur. Voor opgave vakantieopvang dient de consument zich wel uiterlijk twee weken van te voren op te geven via de website van de organisatie. Dit betekent dat de vakantiedagen die u een week tot en met 1 dag van te voren heeft aangevraagd niet meer geannuleerd kunnen worden. Niet gebruikte dagen komen aan het einde van het betreffende kalenderjaar te vervallen en worden niet gerestitueerd.

Opvang tijdens vakantiedagen is mogelijk mits er een minimaal aantal van 3 kinderen zich hebben aangemeld.

2. Ruilen van dagen is mogelijk mits de groepsgrootte het toelaat. De ruil dag moet wel binnen 4 weken vallen. Deze regeling is niet bedoeld om feestdagen of sluitingsdagen van de kinderopvanglocatie in te halen of te ruilen.  
Reguliere BSO dagen kunnen niet geruild worden met een studiedag van school of een vakantiedag.
3. Extra opvang tijdens een studiedag is mogelijk mits er een minimaal aantal van 3 kinderen zich hebben aangemeld.

## **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 organisatie is bevoegd om een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor andere aanwezigen binnen de organisatie. In het informatieboekje van de locatie staat wanneer de organisatie hiertoe bevoegd is.

## **8. Betaling**

1. Betaling vindt bij voorkeur 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 5<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 organisatie aangewezen bankrekening bijgeschreven te zijn.
4. De op de bankafschriften van de organisatie 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.
6. Voor het vervoer van de Buitenschoolse Opvang worden de werkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht.

## **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 organisatie 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 organisatie 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 organisatie 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 organisatie ten minste 1 maand van te voren aangekondigd.

## **11. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van de organisatie 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 organisatie in het desbetreffende geval aanspraak geeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.
2. De organisatie 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 organisatie 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 organisatie is kenbaar gemaakt.
4. De organisatie is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door het kind of de consument.
5. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de consument.
6. De organisatie 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 organisatie geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de organisatie niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van de organisatie of van derden of de sluiting van een locatie (wegens overmacht) daaronder begrepen. De organisatie heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat de organisatie 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 organisatie 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 organisatie 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 organisatie 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 organisatie 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 organisatie behoudt steeds het recht om volledige schadevergoeding te vorderen.

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

1. De organisatie is bevoegd deze Aanvullende Algemene Voorwaarden te wijzigen.
2. Deze wijziging treedt in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding.
3. De organisatie 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 organisatie gehanteerd wordt, is op verzoek verkrijgbaar bij de leidinggevende van de betreffende locatie.

## **15. Klachten en geschillenbeslechting**

1. De organisatie 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 organisatie partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. De geschillen die uitgesloten zijn van behandeling door de Geschillencommissie vermeldt in artikel 20 van de Algemene Voorwaarden zullen uitsluitend worden behandeld door de binnen het arrondissement van Utrecht bevoegde rechter.

Opgemaakt Januari 2019