

**Leveringsvoorwaarden van toepassing op de levering van diensten van de volgende bedrijven:  
Kindercentrum Kindertuin Projecten b.v., Kindercentrum Peuterspeelzalen b.v., Kindercentrum 4-Kids b.v  
1 december 2018**

**Algemene voorwaarden**

De uitvoering van de kinderopvang vindt plaats onder voorwaarde van de Algemene Voorwaarden voor de Kinderopvang 2016. Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor de contracten tussen ouders en aanbieders van kinderopvang. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op onze contracten voor dagopvang en buitenschoolse opvang.

**Leveringsvoorwaarden**

Aanvullend op de Algemene Voorwaarden van de branche, heeft het kindercentrum leveringsvoorwaarden opgesteld. Deze leveringsvoorwaarden zijn vanaf 1 december 2018 van kracht.

**Informatieboekje huisregels**

Het kindercentrum kent huisregels om de dag rustig en overzichtelijk te laten verlopen. De gebruiken en huisregels zijn vastgelegd in het informatieboekje dat elke ouder bij het intakegesprek ontvangt.

**Inschrijfkosten, reserveringskosten/wachttijlnotering**

Het kindercentrum brengt geen inschrijf- en reserveringskosten en kosten voor de plaatsing op de wachtlijst in rekening.

**Minimale afname**

Voor reguliere opvang geldt een minimale afname van 1 hele dag of 2 halve dagen per week. Bij flexopvang geldt een minimale opvang van gemiddeld 5 dagdelen per week.

**Contracten**

Voor de kinderdagverblijven zijn verschillende soort plaatsen c.q. contracten te onderscheiden, te weten: *Reguliere dagopvang* (minimaal 10 uur per dag), *dagdeel* (5,5 uur per dag), *Flexibele dagopvang* (wisselende dagdelen per maand), op basis van 52 weken per jaar of maatwerk.

Voor de BSO zijn er verschillende soort plaatsen namelijk: *Reguliere BSO* (NSO + vakantieopvang 52 weken per jaar. *Voorschoolse opvang* (van 7.00 of 7.30 tot 8.30/8.45 uur). *BSO exclusief vakantieopvang* (40 weken per jaar). *Vakantieopvang* (6 tot 12 weken per jaar) en *hele middagopvang op woensdag- en vrijdagmiddag* (na eindtijd school tot 18.30 of 19.00 uur).

Wij reserveren voor uw kind een kindplaats op basis van 40 schoolweken en/of 12 vakantieweken. Indien er meer opvanguren nodig zijn dan kunnen deze extra worden ingekocht.

**Aanbod**

Na aanmelding ontvangt u, bij plaatsingsmogelijkheden, van ons een vrijblijvende plaatsingsaanbod. Wanneer wij de overeenkomst binnen 7 dagen getekend retourneert zetten wij de reservering om in een definitieve plaatsing.

**Plaatsing op de wachtlijst**

Wanneer er onvoldoende plaats op de opvang is, ontvangt u van ons een alternatief voorstel en/of kunnen wij uw kind plaatsen op de wachtlijst. Op de overeenkomst staat vermeld of er sprake is van een wachtlijst. Om op deze wachtlijst te komen stuurt u één ondertekende plaatsingsovereenkomst naar ons terug.

Indien er plaats vrij komt, wordt u minimaal een maand vooraf per brief geïnformeerd. U heeft dan nog de mogelijkheid om binnen 7 dagen na dagtekening van de brief te wijzigen of zelfs nog volledig te annuleren, zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.

We behandelen de ondertekende overeenkomsten op volgorde van binnenkomst. Een ander kan u dus voor zijn als u langer dan 7 dagen wacht met ondertekend retourneren.

**Volgorde wachtlijst**

Voor het merendeel van de inschrijvingen geldt dat er opvang geboden kan worden. Soms zal dit later zijn dan gewenst. Hoeveel later dat is, is niet eenduidig aan te geven. Wel kan Kindertuin inzicht geven in de werkwijze bij plaatsing en de manier waarop met de wachtlijst gewerkt wordt. De volgorde van de wachtlijst wordt bepaald door de datum van aanmelding. Er is een voorrangregeling voor ouders die een tweede of daarop volgende kindje aanmelden, terwijl zij al een kindje bij het kindercentrum laten opvangen. Zijn er meerdere ouders die een tweede of derde kindje aanmelden, dan wordt er weer naar de datum van aanmelding gekeken. De wachtlijst neemt af doordat kinderen geplaatst worden of doordat kinderen uitstromen. Er bestaan verschillende wachtlijsten voor kinderdagopvang en voor de naschoolse opvang. Deze wachtlijsten zijn niet aan elkaar gekoppeld.

#### **Opzeg- c.q. annuleringstermijn**

Opzegging of annulering bij plaatsing dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren, vóór de 1ste van de maand. De opzeg- c.q. annuleringstermijn bedraagt na een periode van 12 maanden één maand. In de periode korter dan 12 maanden geldt een opzegtermijn van twee maanden. Bij een (gedeeltelijke) opzegging/annulering korter dan één maand voor de ingangsdatum van de feitelijke opvang, worden van één maand de opvangkosten zoals zij opgenomen zijn in de overeenkomst, in rekening gebracht. Bij een (gedeeltelijke) opzegging/annulering langer dan één maand voor de ingangsdatum van de feitelijke opvang, zijn er geen kosten verschuldigd.

#### **Duur en beëindiging van de opvangovereenkomst**

De opvangovereenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde tijd en wel voor de overeengekomen periode. De opvangovereenkomst wordt na afloop van de overeengekomen periode automatisch beëindigd.

#### **Tijdelijke stopzetting**

Tussentijds stopzetten en op een later moment weer beginnen is mogelijk. Hiervoor geldt een periode van tenminste twee maanden. Dit betekent echter wel dat u zich weer opnieuw dient aan te melden, wanneer er sprake is van een wachtlijst sluit u achteraan aan.

#### **Wijzigen**

Wanneer u structureel wilt wijzigen van dagdelen (bv. omdat uw werkrooster verandert), kunt u deze wens schriftelijk kenbaar maken bij de klantenservice. Zij kunnen met u overleggen en eventueel aangeven hoelang de verwachte wachttijd hiervoor is. Uw wijziging staat dan geregistreerd en u ontvangt een aangepaste bevestiging met daarin de juiste gegevens voor wijziging bij de Belastingdienst.

#### **Intakegesprek**

Uiterlijk twee weken voor de begindatum van de opvang wordt u gebeld door één van de leidsters van de locatie. Zij zal u uitnodigen voor een intake-gesprek en hiervoor een datum met u afspreken. In dit gesprek wordt kennis gemaakt, worden alle praktische zaken doorgenomen en wenmomenten afgesproken.

#### **Feestdagen en vakantie**

Het kindercentrum is tijdens de officiële landelijke feestdagen zoals genoemd in de CAO Kinderopvang gesloten. Voor de algemene erkende feestdagen vindt geen terugbetaling plaats, u kunt deze dagen, op basis van beschikbaarheid, op andere dagen inhalen.

Op oudejaarsavond en kerstavond sluit het kindercentrum eerder, namelijk om 17.30 uur.

Tijdens vakantieweken of andere kortdurende afwezigheid van ouders vindt geen terugbetaling plaats. Wel is er een mogelijkheid om vooraf een ruildag aan te vragen, Het aantal ruilendagen per jaar kent een maximum (zie verder het informatieboekje). De ouder/klant blijft de overeengekomen betalingsverplichting verschuldigd tijdens vakanties en/of ziekte van het kind.

#### **Inkopen van extra dagdelen**

U kunt extra dagdelen inkopen voor incidentele situaties. U dient zich vooraf eenmalig in te schrijven in ons systeem, zodat uw gegevens en de gegevens van uw kind bij ons bekend zijn. Ouders die al bij ons bekend zijn, hoeven dit uiteraard niet meer te doen. Deze opvang kunt u tot 2 werkdagen vooraf aanvragen. Via volgend email-adres: [klantenservice@kindertuin.com](mailto:klantenservice@kindertuin.com). Uw mail wordt dan doorgestuurd naar de

betreffende leidinggevende en deze beoordeelt uw aanvraag op beschikbaarheid in het werkrooster. U ontvangt van ons een bevestiging per mail. Op de locatie dient u een machtigingsformulier in te vullen en het bedrag zal bij de volgende factuur worden geïncasseerd. Deze extra opvanguren kunnen ook bij de Belastingdienst worden ingediend (achteraf), zodat u ook daarover een toeslag ontvangt.

### **Urenbundel**

Voor flexibele opvangsoorten kunt u een urenbundel aanschaffen. Er zijn verschillende soorten urenbundels beschikbaar zoals bundels voor flexibele opvang of incidentele opvang. De ingekochte uren zijn geldig voor het jaar waarin deze zijn aangekocht. Op 31 december vervallen alle uren in de bundel. Restitutie van de ingekochte uren is niet mogelijk.

### **De factuur**

De factuur wordt de 10<sup>de</sup> van de maand voorafgaand aan de opvangmaand in uw ouderportaal geplaatst. Met de door ons verstrekte inlognaam en wachtwoord kunt u in uw eigen omgeving al uw documenten van het kindercentrum inzien. De factuur dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum volledig te zijn voldaan.

### **De betaling**

De ouder/klant is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan het kindercentrum. U kunt hiervoor gebruik maken van onze incassoservice. Indien u gebruik maakt van de automatische incasso dan voert het kindercentrum rond de vervaldatum de incasso uit. Indien de incasso niet heeft plaats gevonden, gestorneerd is, of indien u zelf het factuurbedrag wilt overmaken dient u ervoor zorg te dragen dat het factuurbedrag voor de vervaldatum op onze rekening staat. Uw factuur wordt maandelijks digitaal ter beschikking gesteld. Indien u de factuur per post wenst te ontvangen wordt u € 10,00 per factuur in rekening gebracht.

### **Niet (tijdige) betalingen**

Heeft u niet op tijd betaald of lukt het niet om tijdig de factuur te voldoen b.v. omdat de kinderopvangtoeslag nog niet is uitbetaald? Neem in dat geval altijd tijdig contact op met onze klantenservice. Onze klantenservice zoekt dan graag naar een oplossing. Desgewenst kan er ook een betalingsregeling worden afgesproken.

Indien de betaling niet tijdig op onze rekening staat, ontvangt de ouder/klant van ons een herinnering met het verzoek om binnen 14 dagen na de vervaldatum van de factuur aan zijn/haar betalingsverplichting te voldoen.

Indien de betaling 42 dagen na de factuurdatum niet op onze rekening staat ontvangt de ouder/klant een aanmaning met de dringende oproep om het verschuldigde bedrag direct te voldoen.

Bij in gebreke blijven ontvangt de ouder/klant 58 dagen na de factuurdatum van ons een ingebrekestelling. Hiervoor brengen wij € 40,00 extra kosten in rekening. De ouder/klant wordt gewaarschuwd dat bij uitblijven van betaling binnen 7 dagen de overeenkomst kan worden beëindigd tevens betekent dat de opvang (tijdelijk) wordt stopgezet. Ook in deze situatie maken wij graag met u een betalingsafpraak zodat de opvang geconstrueerd kan worden.

De incasso van de verschuldigde betaling wordt uit handen gegeven aan een incassobureau. Indien de incassoprocedure wordt gestart, wordt de ouder/klant verplicht de incassokosten te betalen. Over de betaling die niet tijdig is verricht, is het kindercentrum gerechtigd zonder aankondiging de wettelijke rente in rekening te brengen tot de dag van ontvangst van het verschuldigde.

Kwijtschelding is niet mogelijk aangezien het hier om feitelijke kosten gaat.

Indien er sprake is van ingebreke zijn wij verplicht het betalingsverzuim aan te melden bij de fraude afdeling van de Belastingdienst. Deze zal mogelijk uw kinderopvangtoeslag stopzetten en/of terugvorderen.

Inschakeling door de ouder/klant van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de ouder/klant niet van zijn betalingsverplichting.

### **Jaaropgave**

Jaarlijks ontvangt u rond half maart de jaaropgave van het voorgaande opvangjaar in uw ouderportaal. U heeft deze jaaropgave nodig voor uw kinderopvangtoeslagverantwoording bij de Belastingdienst in uw ouderportaal. Het kindercentrum verzendt deze jaaropgave ook rechtstreeks naar de Belastingdienst. De jaaropgave wordt alleen verstrekt als wij alle betalingen hebben ontvangen.

### **Beperking aansprakelijkheid**

Door het kindercentrum wordt geen aansprakelijkheid aanvaard, behoudens voor zover de door kindercentrum afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak op een uitkering geeft. De aansprakelijkheid is alsdan derhalve tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. Het kindercentrum is aansprakelijk voor zover het kindercentrum verwijtbaar of niet zorgvuldig gehandeld heeft. Het kindercentrum is niet aansprakelijk voor de schade voortkomend uit eigen gedrag van ouders of kinderen. Het achterlaten of opslaan van eigendommen in de algemene ruimtes van het kindercentrum is op eigen risico.

### **Overmacht**

Indien het kindercentrum haar verplichtingen uit de overeenkomst met de ouder/klant niet of slechts gedeeltelijk kan nakomen als gevolg van overmacht, zijn wij gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat het kindercentrum schadelijkt is.

Indien de overmachtsituatie een maand heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring buitenrechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat het kindercentrum schadelijkt is, ook niet in het geval dat kindercentrum als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.

Onder overmacht wordt onder andere verstaan feiten en omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de met de ouder/klant gesloten overeenkomst verhinderen en die niet aan het kindercentrum kunnen worden toegerekend of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst al dan niet voorzienbaar waren. Onder de hiervoor bedoelde feiten en omstandigheden zullen onder andere begrepen zijn stakingen, algemene vervoersproblemen en het optreden van besmettelijke ziekten onder de kinderen van het kindercentrum. Indien het kindercentrum bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen heeft kunnen voldoen, is het kindercentrum gerechtigd hetgeen zij reeds hebben uitgevoerd afzonderlijk aan ouder/klant in rekening te brengen. De ouder/klant is alsdan gehouden hetgeen in rekening is gebracht te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.