

Algemene leveringsvoorwaarden



Inhoud

Inhoud	2
Inleiding	3
Definities In deze leveringsvoorwaarden	3
Toepasselijkheid van deze leveringsvoorwaarden	3
De kennismaking en aanmelding	3
Het intakegesprek.....	4
Het aanbod.....	4
De overeenkomst.....	4
Ruildagen en nationale feestdagen.....	4
Duur en beëindiging van de overeenkomst	4
Tussentijdse contract wijziging	5
Toegankelijkheid	5
Het tarief en tariefwijzigingen.....	6
Betalingen.....	6
Annulering.....	6
De dienst	6
Vakmanschap en materiële verzorging.....	6
Aansprakelijkheid en overmacht.....	7
Klachtenprocedure en geschillen	7
Afwijkingen	8
Verwerken persoonsgegevens	8

Inleiding

De algemene leveringsvoorwaarden, zoals vastgesteld door de Branchevereniging Kinderopvang, worden door Kindercentrum Beiler Sprookjesboom, hierna te noemen KcBS, als uitgangspunt gehanteerd bij de levering van diensten.

Deze algemene leveringsvoorwaarden vormen een onlosmakelijk onderdeel van de plaatsingsovereenkomst tussen klant en KcBS.

De volgorde van de artikelen in deze leveringsvoorwaarden volgt de opbouw en volgorde van deze algemene voorwaarden.

Bij eventuele onduidelijkheden of tegenstrijdigheden tussen deze leveringsvoorwaarden en de algemene voorwaarden prevaleren de leveringsvoorwaarden, tenzij anders is vastgesteld.

Definities In deze leveringsvoorwaarden

- Kindercentrum Beiler Sprookjesboom: KcBS;
- De ondernemer: KcBS;
- Klant: de ouder(s)/verzorgers van het kind waarvoor opvang wordt gezocht. Degene, die ten behoeve van het kind de overeenkomst met KcBS aangaat;
- Plaatsingsovereenkomst: de overeenkomst tussen KcBS en de klant met betrekking tot het opvangen en verzorgen van kinderen op het KcBS;
- Werkdagen: de dagen van een week, niet zijnde een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdagen (Pasen, Pinksteren, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Kerstdagen, Nieuwjaarsdag en 5 mei (1x per 5 jaar, te beginnen in 2010));
- Schoolvakantieweken: de door KcBS jaarlijks aangegeven weken, waarbij wordt aangesloten op de vastgestelde vakantieweken van het COG en Kits Primair (basisonderwijs);
- Kinderopvang: de opvang voor een kind van 0 tot aan het moment dat het naar de basisschool gaat, op alle werkdagen;
- Buitenschoolse opvang: de opvang voor een kind van 4 tot en met het einde van de basisschoolleeftijd, op alle werkdagen voor en na schooltijd en tijdens de schoolvakanties;
- Er wordt gebruik gemaakt van dagdelen;
- Kindercentrum: de accommodatie waar de kinderen worden opgevangen;
- Schriftelijk: zowel digitaal als per post.

De opvanguren van:

- Het KDV (kinderdagverblijf) zijn van 07.30 tot 18.00 uur;
- De VSO (voorschoolse opvang) zijn van 07.30 uur tot 08.30 uur;
- De NSO (naschoolse opvang) zijn van 12.00 uur/ 14.00 uur tot 18.00 uur;
- Tijdens de vakantie zijn van 07.30 uur tot 18.00 uur.

Toepasselijkheid van deze leveringsvoorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor iedere plaatsingsovereenkomst tussen KcBS en de klant, tenzij van deze voorwaarden door partijen schriftelijk is afgeweken.

De kennismaking en aanmelding

KcBS biedt digitaal actuele informatie aan ter kennismaking. Ook heeft KcBS een kantoor op locatie waar informatie verstrekt wordt. Dit kantoor is op werkdagen geopend van 8.45 tot 17.00.

De aanmelding van een kind is een opdracht aan KcBS tot plaatsing en geschiedt schriftelijk of via het digitale aanmeldingsformulier.

De aanmelding is voorzien van de naam van het kind, de naam van diegene die als klant optreedt of rechtsgeldig vertegenwoordigt en de datum en plaats van ondertekening.

Binnen 14 dagen na uw inschrijving ontvangt u een bevestiging.

Het intakegesprek

Voor aanvang van de feitelijke plaatsing vindt afstemming plaats tussen KcBS en de klant ten aanzien van de specifieke aandachtspunten en bijzonderheden voor de opvang van het kind.

Dit intakegesprek vindt plaats op het wendagdeel dat van tevoren is afgesproken. De gegevens m.b.t. de intake worden digitaal vastgelegd.

Het aanbod

Op het moment dat KcBS een gericht aanbod kan doen, heeft de klant de mogelijkheid om dit aanbod inhoudelijk te bespreken en de betreffende opvangfaciliteit te bezoeken.

In dit informatiegesprek worden de inhoud van de opvang besproken inclusief de specifieke wensen van de klant.

Indien dit leidt tot een aanpassing van het gewenste aanbod wordt dit meegenomen bij het aanbod.

De overeenkomst

De overeenkomst bestaat uit een door beide partijen ondertekend aanbod op naam van het geplaatste kind.

Alle partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de plaatsing/ overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.

Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

KcBS is gehouden aan de “Wet op de persoonsregistratie”.

Ruildagen en nationale feestdagen

Als het beter uitkomt om uw kind op een andere dag te laten komen dan de ‘standaard’ dag dan kan dat uiteraard. Dit wordt gezien als ruiling.

Let op! De afmelding/ruiling moet 24 uur van tevoren plaatsvinden. Dit geldt ook voor ziekte.

Wanneer er 24 uur van tevoren gemeld wordt dat uw kind niet komt de dag erna, kan deze dag als tegoed worden in gezet.

Er mag geruild worden 30 dagen voor die ‘standaard’ dag of 30 dagen na die ‘standaard’ dag. Nationale feestdagen kunnen niet geruild worden.

Wilt u uw kind een dag extra laten komen dan kan dit uiteraard, mits er plek is op de gewenste dag. *Meer informatie over ruilen en tegoeden staat in ons reglement aanvraag extra dagdelen en ruilen van dagdelen.*

Duur en beëindiging van de overeenkomst

Tenzij anders is overeengekomen wordt elke plaatsingsovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.

Zowel KcBS als de klant zijn gerechtigd de door middel van een plaatsingsbewijs op naam van een kind bevestigde (deel) kindplaatsen door opzegging te beëindigen.

Vanaf de in de plaatsingsovereenkomst genoemde ingangsdatum, heeft elke van beiden het recht de overeenkomst met betrekking tot invulling van een kindplaats via schriftelijke opzegging te beëindigen.

De opzegtermijn, aangegeven op de plaatsingsovereenkomst op naam van het kind waarmee de kindplaats wordt bevestigd, bedraagt één maand, tenzij anders is overeengekomen.

De datum van ontvangst van de opzegging door KcBS is bepalend voor het ingaan van de opzeggingstermijn.

De door middel van een plaatsingsovereenkomst op naam van een kind bevestigde kindplaats eindigt in de maand dat het kind vier jaar wordt bij afname van kinderdagopvang.

In het geval van buitenschoolse opvang op de laatste schooldag voor de zomervakantie van het jaar waarop het kind de basisschool verlaat, tenzij anders wordt overeengekomen.

De door middel van een plaatsingsovereenkomst op naam van het geplaatste kind bevestigde kindplaats eindigt van rechtswege zonder opzegtermijn bij het overlijden van het kind of bij blijvende invaliditeit van het kind, zodanig dat het kind geen gebruik meer kan maken van de kinderopvang.

KcBS houdt zich het recht voor om de overeenkomst met de klant te ontbinden indien er een zodanige verstoorde relatie, door middel van laster en smaad, is ontstaan dat er redelijkerwijs van KcBS niet verlangd kan worden dat de overeenkomst voortgezet wordt.

KcBS zal de overeenkomst met de klant waarvan het kind één maand opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaatsgevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de klant direct betaalt.

Gebeurt dat laatste niet, dan kan KcBS de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de klant ontslaat van de verplichting alsnog voor die maand, vermeerderd met de incassokosten, te betalen.

Tussentijdse contract wijziging

Door de klant gewenste wijzigingen in het contract dienen altijd schriftelijk aangevraagd te worden.

De termijn waarop wijzigingen doorgevoerd worden is, evenals de opzegtermijn, een periode van één maand, tenzij anders is overeengekomen.

Een door de klant gewenste omzetting van een plaatsingsovereenkomst van bijv. dagopvang naar buitenschoolse opvang wordt beschouwd als een tussentijdse wijziging en dient eveneens minimaal één maand voor aanvang van de wijziging aangevraagd te zijn.

Bij een contractwijziging wordt uitgegaan van een aansluitende contractperiode.

Indien de door de klant gewenste omzetting van een plaatsingsovereenkomst niet gebaseerd is op een aansluitende contractperiode, dient een minimale termijn van één maand tussen twee opeenvolgende plaatsingsperioden aangehouden te worden.

Toegankelijkheid

KcBS is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en klant.

KcBS behoudt zich het recht om een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of omdat het anderszins extra verzorgingsbehoefstig is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen KcBS en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.

Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijk wijze kan worden opgevangen, heeft KcBS het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de onderneming te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. KcBS kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

Het tarief en tariefwijzigingen

De tarieven voor de diverse vormen van opvang en dienstverlening worden in principe jaarlijks vastgesteld en vormen de basis voor de verrekening van kosten.

KcBS is bevoegd de overeengekomen prijs te verhogen indien prijsontwikkeling, overheidsmaatregelen, inflatie, cao-stijgingen, of andere zwaarwegende omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Een dergelijke verhoging zal tenminste één maand van tevoren schriftelijk of digitaal aan de klant worden meegedeeld.

Betalingen

De door de klant verschuldigde kosten zullen omstreeks de 21e van de maand geïncasseerd worden, dit telkens vooraf aan de volgende maand.

Door ondertekening van het formulier automatische incasso machtigt ouder KcBS om dit bedrag te incasseren.

De factuur met de verschuldigde kosten zal omstreeks de 18e van de maand via mail verzonden worden aan ouder.

Indien het bedrag niet geïncasseerd kan worden of het bedrag wordt gestorneerd dan krijgt de klant een 1e betalingsherinnering en dient de ouder het bedrag binnen 2 weken over te maken aan KcBS. Wanneer het bedrag na de vervaldag van de 1e herinnering niet is bijgeschreven wordt er een 2e betalingsherinnering gestuurd. Deze wordt verhoogd met € 5,- administratiekosten.

Indien het bedrag na vervaldatum van de 2e betalingsherinnering nog niet is bijgeschreven zal er een 3e en laatste betalingsherinnering worden gestuurd met eveneens € 5,- administratiekosten.

Indien na vervaldatum van de 3e betalingsherinnering het totale bedrag incl. administratiekosten niet is bijgeschreven op de rekening van KcBS dan zal de betalingsverplichting worden overgedragen aan het incassobureau, de kosten daarvan zijn geheel voor rekening van de klant.

Daarnaast heeft KcBS het recht om na de vervaldag van de 3e betalingsherinnering per direct de opvang van uw kind te weigeren en/of het contract te beëindigen.

Annulering

Vanaf het moment dat de klant de plaatsingsovereenkomst digitaal heeft geaccepteerd tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de klant de mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren waarbij een opzegtermijn van één maand in acht dient te worden genomen.

De dienst

KcBS staat ervoor in, dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.

De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen, dat de onderneming optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de onderneming.

Vakmanschap en materiële verzorging

KcBS staat ervoor in, dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.

KcBS voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

KcBS en de medewerkers voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid en vakbekwaamheid zoals genoemd in wetgeving.

Medewerkers, werkzaam bij KcBS, zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag en staan geregistreerd in het personenregister.

Aansprakelijkheid en overmacht

KcBS is slechts aansprakelijk voor schade, voor zover deze aansprakelijkheid voortvloeit uit de wet of de overeenkomst.

KcBS is nimmer verplicht tot vergoeding van enige schade voortkomend uit overmacht.

Onder overmacht wordt begrepen iedere niet voorzienbare omstandigheid ten gevolge waarvan de uitvoering van de overeenkomst kan worden vertraagd of verhinderd, voor zover deze omstandigheid door KcBS niet vermeden kon worden of voorzienbaar was, tenzij deze omstandigheid op grond van de wet, de overeenkomst of maatschappelijke opvatting voor rekening KcBS dient te blijven.

Onder overmacht wordt mede verstaan staking van het personeel.

KcBS is niet verantwoordelijk voor schade aan of verlies van meegebracht speelgoed en andere zaken.

Klachtenprocedure en geschillen

De klant moet de klacht indienen binnen bewaarde tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van 2 maanden na ontdekking tijdig is.

De ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure.

De klant dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.

Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de klant/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhang worden gemaakt.

Geschillen kunnen zowel door de klant/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie. (www.degeschillencommissie.nl)

Wanneer de klant/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een passende vorm 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 gewone rechter aanhangig te maken.

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 en wordt desgevraagd toegezonden.

De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

Voor de behandeling van een geschil door de geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

KcBS wil een goede service bieden. Dat geldt ook als ouders een klacht hebben. Het is van belang dat u het laat weten als u niet tevreden bent omdat dan aan een goede oplossing gewerkt kan worden.

Bovendien leert de organisatie van gegronde klachten.

Uitgebreide informatie over de klachtenprocedure is te vinden in ons Pedagogisch beleidsplan.

Heeft u een klacht vertel het ons, bent u tevreden vertel het een ander.

Afwijkingen

Afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreiding van de algemene voorwaarden als basis voor deze leveringsvoorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de klant worden vastgelegd.

KcBS is bevoegd wijzigingen in deze algemene leveringsvoorwaarden aan te brengen.

Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip.

Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de opdrachtgever in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

Bij eventuele onduidelijkheden of tegenstrijdigheden tussen de aangeleverde plaatsingsovereenkomst met in omloop zijnde informatiefolders of andere correspondentie van KcBS prevaleert de plaatsingsovereenkomst inclusief deze leveringsvoorwaarden, tenzij anders is vastgelegd.

Verwerken persoonsgegevens

Voor het verwerken van onze administratie werken wij met een softwarepakket van PortaBase en een ouderportaal app genaamd Konnect.

Met deze 2 organisatie heeft KcBS een verwerkersovereenkomst afgesloten waarbij de privacy wordt bewaakt.

De klant beschikt over inlogmogelijkheden bij deze systemen waarbij de klant o.a. de opgeslagen gegevens kan inzien.

Tevens hebben wij een privacy beleid waarbij wij zorgvuldig omgaan met alle privacygevoelige informatie.

Twee jaar na het beëindigen van de klantrelatie worden de klantgegevens gereduceerd en na 7 jaar vervallen alle gegevens.

KcBS zal deze leveringsvoorwaarden slechts wijzigen in overleg met de oudervertegenwoordiging van KcBS.