

# Leveringsvoorwaarden Kinderopvang Humanitas

## Dagopvang en Buitenschoolse opvang

### Artikel 1 – Definities

Begrippen die in deze Leveringsvoorwaarden met een hoofdletter zijn opgenomen, hebben de betekenis als daaraan gegeven in artikel 1 van de Algemene voorwaarden Brancheorganisatie Kinderopvang. In aanvulling daarop worden de onderstaande definities gebruikt.

### Algemene voorwaarden

De Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang.

### Kinderopvang Humanitas

Stichting Kinderopvang Humanitas zoals ingeschreven in het handelsregister onder nummer 41208044.

### Leveringsvoorwaarden

Deze Leveringsvoorwaarden van Kinderopvang Humanitas.

### Betalingstermijn

14 dagen na factuurdatum.

### Peuteropvang

Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen in de leeftijd vanaf twee jaar tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.

### Wisselende werktijden / flexibele opvang

Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor een Ouder die op wisselende dagen en/of een variabel aantal dagen/dagdelen per week met een vastgesteld aantal dagen per maand Dagopvang of Buitenschoolse opvang wenst af te nemen.

### Knipkaart / extra opvang

Middels de Knipkaart kan er incidenteel opvang worden afgenomen welke niet contractueel is vastgelegd.

### Ouder App

Een gepersonaliseerd ouderportaal voor ouders die gebruik maken van de opvang bij Kinderopvang Humanitas.

### Artikel 2: Aanvulling en toepasselijkheid

Lid 1: Deze Leveringsvoorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheden gaan de Algemene Voorwaarden voor op de Leveringsvoorwaarden.

De Algemene Voorwaarden, deze Leveringsvoorwaarden én het 'Aanbod en tarieven' per Kindercentrum, zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die Kinderopvang Humanitas met een Ouder afsluit.

Het 'Aanbod en tarieven' beschrijft het aanbod, de minimale afname en de openingstijden van het Kindercentrum, waarop het kind geplaatst wordt/is.

Lid 2: Kinderopvang Humanitas kent verschillende regelingen, zoals een klachtenregeling. De regelingen zijn terug te vinden op de website [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl).

Lid 3: Plaatsingsafspraken met een Ouder en andere afspraken die afwijken van de Leveringsvoorwaarden, zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover deze schriftelijk door Kinderopvang Humanitas zijn bevestigd. Door Kinderopvang Humanitas bevestigde schriftelijke afspraken met de ouder prevaleren boven de Leveringsvoorwaarden.

### Artikel 3 – Aanmelding (aanvulling op artikel 4 Algemene Voorwaarden)

Een plaats wordt aangeboden met inachtneming van de plaatsingscriteria zoals deze zijn vastgelegd in het Plaatsingsbeleid. Het Plaatsingsbeleid staat op onze centrale website [www.kinderopvanghumanitas.nl](http://www.kinderopvanghumanitas.nl) onder 'downloads en link'.

### Artikel 4 – Aanbod

#### Aanbod Wisselende werktijden

Afname is mogelijk vanaf twee dagdelen Dagopvang of één dagdeel Buitenschoolse opvang per kalenderweek. De kinderen worden niet in een vaste stamgroep geplaatst.

Bij "Wisselende werktijden" wordt een aanvraag via de OuderApp automatisch goedgekeurd mits deze uiterlijk twee weken voor de betreffende opvangdag is aangevraagd. In de OuderApp staat een uitgebreide handleiding voor dit specifiek aanbod inclusief de periode vanaf en tot wanneer het flexibel aanbod kan worden gebruikt.

### Artikel 5 - Openingsdagen

De openingsdagen per Kindercentrum staan beschreven in het 'Aanbod en Tarieven', te vinden op de locatiewebsite. Kinderopvang Humanitas biedt doorgaans Kinderopvang op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen (Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag, Nieuwjaarsdag, Koningsdag en 5 mei één keer in de vijf jaar te beginnen in 2010) en vooraf vastgestelde studiedagen (maximaal twee per kalenderjaar). Er vindt geen restitutie plaats, ook niet voor het missen van dag- of dagdelen door vakantie- of feestdagen.

### Artikel 6: Persoonsgegevens

Kinderopvang Humanitas is - op grond van artikel 38 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en artikel 1a en 1b van het Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen - wettelijk verplicht om ten behoeve van de kinderopvangtoeslag ouders te vragen naar hun Burgerservicenummers (BSN) en dat van hun kind. Kinderopvang Humanitas verwerkt de BSN uitsluitend voor dat doel. Met het oog op het rechtstreeks overmaken van de kinderopvangtoeslag naar Kinderopvang Humanitas verplicht de Belastingdienst Kinderopvang Humanitas de identiteit van de Ouder en hun kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De Ouder(s) is/zijn gehouden op eerste verzoek medewerking te verlenen aan een dergelijke identiteitscontrole.

De verwerking van persoonsgegevens die Kinderopvang Humanitas ontvangt voor de uitvoering van de overeenkomst, geschiedt met inachtneming van het Privacy statement van Kinderopvang Humanitas.

### Artikel 7: Annulering (aanvulling op artikel 7 Algemene Voorwaarden)

De Ouder heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum. In het geval de Ouder de Overeenkomst binnen één kalendermaand voor de Aanvangsdatum geheel annuleert, is de Ouder annuleringskosten ter hoogte van de verschuldigde betaling voor één kalendermaand verschuldigd. In het geval de Ouder de Overeenkomst binnen één kalendermaand voor de Aanvangsdatum gedeeltelijk annuleert, is de Ouder annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van dat gedeelte van de verschuldigde betaling voor één kalendermaand dat de Ouder annuleert. Annulering dient schriftelijk en ondertekend dan wel per e-mail te geschieden.

### Artikel 8: Plaatsingsgesprek (artikel 8 Algemene Voorwaarden)

Tijdens het plaatsingsgesprek bespreken Kinderopvang Humanitas en de Ouder de benodigde gegevens van de Ouder en zijn/haar kind. Kinderopvang Humanitas legt dit vast in haar systemen.

### Artikel 9: Wijziging (aanvulling op artikel 9 Algemene Voorwaarden)

Een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst kan door de Ouder telefonisch als wel schriftelijk geschieden, waarbij rekening dient te worden gehouden met één maand wijzigingstermijn. Indien de wijziging kan worden gerealiseerd, wordt dit door Kinderopvang Humanitas middels een digitaal ondertekenverzoek aangeboden ter ondertekening.

### Artikel 10: Opzegging (aanvulling op artikel 10 Algemene Voorwaarden)

Indien de Ouder bij wijziging of opzegging van de Overeenkomst meer opvanguren heeft genoten dan waar zij volgens de Overeenkomst recht op had, kunnen deze aanvullende uren door Kinderopvang Humanitas in rekening worden gebracht. Kinderopvang Humanitas geeft nimmer geld terug bij opzeggingen.

Vervolg op volgende pagina

### **Artikel 11: Aansprakelijkheid**

Kinderopvang Humanitas heeft een verzekering afgesloten voor wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen voor de kinderen in de onder verantwoordelijkheid van Kinderopvang Humanitas bestuurd Kindercentra en alle medewerkers van Kinderopvang Humanitas.

### **Artikel 12: De betaling / Niet-tijdige betaling (aanvulling op artikel 17 Algemene Voorwaarden)**

De Ouder is een vergoeding verschuldigd conform de tarieven als opgenomen in de bijlage 'Aanbod en tarieven' bij de Overeenkomst. De facturering van de vergoeding gebeurt conform de betalingstabel in de (bijlage op de) Overeenkomst en is gebaseerd op maandelijks gelijke bedragen, ongeacht eventueel minder opgenomen opvangdagen in die maand.

De factuur wordt verzonden in de kalendermaand die direct vooraf gaat aan de kalendermaand waarover de betaling verschuldigd is. Bij een spoedplaatsing/-mutatie, waarbij het niet mogelijk is om voorafgaand aan de kalendermaand te factureren, kan het zijn dat de kosten eenmalig in de kalendermaand zelf gefactureerd worden.

Betaling vindt bij voorkeur plaats per automatische incasso. De incasso-datum is omstreeks de 27e van de maand voorafgaand aan de kalendermaand waarin de Kinderopvang wordt afgenomen.

Volledige betaling is onverkort verschuldigd in periodes waarin het kind om welke reden dan ook geen gebruik maakt van het Kindercentrum, waaronder in ieder geval begrepen vakanties van de Ouder en/of het kind, ziekte van het kind, feest- en studiedagen als hiervoor omschreven. In afwijking hiervan kan de Ouder in het geval van afwezigheid van meer dan twee maanden in verband met ziekte van het kind Kinderopvang Humanitas schriftelijk verzoeken de vergoeding te verminderen met dat deel van de vergoeding dat betrekking heeft op voeding en luiers.

Indien de Ouder niet binnen de gestelde betalingstermijn betaalt, wordt de Ouder middels aanmaningen in de gelegenheid gesteld aan de betalingsverplichting te voldoen. Indien een Ouder na de tweede aanmaning niet betaald heeft en bij de laatste aanmaning wel betaalt, is gebruik van het kinderopvangaanbod alleen mogelijk indien de Ouder de betalingsvariant invult waarbij de Belastingdienst de bijdrage direct aan Kinderopvang Humanitas overmaakt.

In de laatste aanmaning krijgt de Ouder de mogelijkheid alsnog binnen 14 dagen aan de betalingsverplichting te voldoen. De Ouder wordt gewaarschuwd dat bij uitblijven van betaling de Overeenkomst kan worden opgezegd. Dit heeft tot gevolg dat de ouder de toegang tot het Kindercentrum wordt ontzegd.

De incasso van de verschuldigde betaling wordt uit handen gegeven aan een incassobureau. Indien de incassoprocedure wordt gestart, wordt de Ouder verplicht de incassokosten te betalen. Kwijtschelding is niet mogelijk aangezien het hier om feitelijke kosten gaat.

### **AcceptEmail**

Kinderopvang Humanitas maakt voor diverse doeleinden (o.a. digitale aanmaningen) gebruik van AcceptEmail. Dit is een digitale acceptgiro die de ouder in de eigen mailbox krijgt. Door middel van de betaalknop in deze AcceptEmail kan snel en eenvoudig betaald worden via de eigen bank.

Hoe is een veilige AcceptEmail van Kinderopvang Humanitas zichtbaar?

- Allereerst is het logo van Kinderopvang Humanitas en AcceptEmail altijd duidelijk zichtbaar.
- De AcceptEmail die Kinderopvang Humanitas verstuurt bevat informatie die alleen bekend is bij Kinderopvang Humanitas en bij de klant.
- AcceptEmail is geen directe link naar iDeal; de klant komt eerst op de landingspagina van AcceptEmail en pas daarna op de pagina van de bank waar veilig betaald kan worden via iDeal.
- De landingspagina is altijd <https://transaction.acceptemail.com> (controleer de 's' in 'https').

### **Artikel 13 Knipkaart en extra opvang**

1. De Knipkaart geldt voor extra opvang die niet contractueel is vastgelegd. De afname op basis van de Knipkaart is altijd afhankelijk van de mogelijkheden die het kindercentrum heeft zonder inzet van extra pedagogisch medewerkers. De kosten van de Knipkaart worden gefactureerd op de eerstvolgende factuur en worden via automatische incasso geïnd.
2. Ouders die behoefte hebben aan extra opvang, kunnen deze extra opvang aanvragen via de Ouder App. De afname van extra uren is altijd afhankelijk van de mogelijkheden die het kindercentrum heeft zonder inzet van extra pedagogisch medewerkers. De Ouder ontvangt achteraf ter controle een bevestigingsmail van extra afgenomen opvang. De kosten van de extra opvang worden gefactureerd op de eerstvolgende maandelijks factuur en via automatische incasso geïnd.

### **Artikel 14 Ruilen van dagen**

Wanneer de Ouder tijdig op of voor de afgesproken opvangdag laat weten dat het kind niet aanwezig is, bestaat de mogelijkheid deze dag of dagdeel te ruilen.

Een ruildag kan uitsluitend worden ingezet op voorwaarde van beschikbaarheid in de planning in de eigen groep. Er kan enkel geruild worden tegen hetzelfde product. Eventuele uitzonderingen daarop zijn te lezen in de ruilvoorwaarden in de Ouder App. De ruildag is Kind gebonden.

De Ouder kan een ruiling digitaal aanvragen middels de Ouder App voor een periode van 30 dagen vóór of 30 dagen na de te ruilen opvangdag of –dagdeel.

Wanneer geen gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid tot ruilen dan vervalt deze mogelijkheid. Voor ouders die gebruik maken van peuteropvang geldt dat zij geen aanspraak op ruilen kunnen doen.

Meer informatie rondom het ruilen van dagen is te vinden in de Ouder App.

### **Artikel 15: Wijziging**

Kinderopvang Humanitas behoudt zich het recht voor de Leveringsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen, met inachtneming van artikel 15 van de Algemene Voorwaarden.