

# Algemene Voorwaarden Kids' Companion BV

wijzigingsdatum: 01 december 2018

## Artikel 1. - Begripsbepaling

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en in de ontwikkeling begeleiden van kinderen tot de dag waarop het kind 4 jaar wordt;
- ouders: de ouder/verzorger 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;
- plaatsingsovereenkomst: de overeenkomst tussen Kids' Companion BV en de ouders met betrekking tot het bieden van opvang aan een kind in een kinderdagverblijf van Kids' Companion BV;
- dagdeel: een ochtend van 7.30 uur tot 12.45 uur of een middag van 12.45 tot 18.00 uur;
- werkdagen: de dagen van een week, niet zijnde: zaterdag, zondag, algemeen erkende feestdagen en jaarlijks bij de tariefvaststelling door Kids' Companion BV bepaalde dagen.

## Artikel 2. - Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere plaatsingsovereenkomst tussen Kids' Companion BV en de ouders, tenzij van deze voorwaarden door partijen in onderlinge overeenstemming schriftelijk in de plaatsingsovereenkomst is afgeweken.
2. Met uitzondering van het sluiten van de plaatsingsovereenkomst bedoeld in het vorige lid, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
3. In afwijking van lid 2 van dit artikel behoeft Kids' Companion BV geen toestemming van de ouders voor het inschakelen van derden bij het innen van betalingen; evenmin behoeven de ouders de toestemming van Kids' Companion BV voor het inschakelen van derden bij het doen van betalingen.

## Artikel 3. - Kinderopvang

1. Kids' Companion BV staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de wettelijke eisen.
2. Kids' Companion BV treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat haar kinderdagverblijven optimaal geschikt zijn voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in haar kinderdagverblijven.
3. Kids' Companion BV 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. De kinderdagverblijven voldoen minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
4. Kids' Companion BV biedt in haar kinderdagverblijven uitsluitend die medische handelingen aan, waarvoor geen eisen gelden in de Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (Wet BIG) en die derhalve niet onderworpen zijn aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen, anders dan de in deze Algemene Voorwaarden genoemde algemene zorg-, informatie- en geheimhoudingsplicht.
5. De ouders zijn bij het brengen van het kind naar het kinderdagverblijf verantwoordelijk voor hun kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. Kids' Companion BV is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
6. Kids' Companion BV hanteert voor het ophalen van de kinderen een "wachtwoord en identificatie-systeem": schriftelijk wordt vastgelegd aan wie de ouders toestemming geven hun kind op te halen, alsmede een door de ouders opgegeven wachtwoord voor het geval de ouders een ander persoon, dan degene die bij het kinderdagverblijf geregistreerd zijn, toestemming geven hun kind op te halen: deze persoon moet zich identificeren met een geldig identiteitsbewijs én het door de ouders opgegeven wachtwoord.
7. Kids' Companion BV en de ouders dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
8. Kids' Companion BV houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de ouders.
9. Kids' Companion BV kan de ouders wijzen op de juridische en financiële consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van hun kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.
10. Opvang op een extra dagdeel is incidenteel en tegen betaling mogelijk, maar uitsluitend in overleg met de directeur en indien en voor zover daardoor het maximum aantal kinderen op dat dagdeel (de norm) niet overschreden wordt.

#### Artikel 4. - Toegankelijkheid

1. Gezien de schaal waarop de kinderdagverblijven van Kids' Companion BV opereren, is het niet mogelijk aan kinderen met een sociale indicatie adequate opvang te bieden. Hetzelfde geldt voor kinderen met een handicap. Voor deze kinderen is namelijk inzet van extra leidsters vereist.
2. Bij de kinderdagverblijven van Kids' Companion BV worden alleen kinderen toegelaten die deelnemen aan het Rijksvaccinatieprogramma.
3. De kinderdagverblijven van Kids' Companion BV zijn niet berekend op de opvang van zieke kinderen. Kinderen met een temperatuur hoger dan 38 graden kunnen niet blijven. Dit geldt tevens voor kinderen met diarree, koortslip, kinkhoest, krentenbaard, loopoor, mazelen, oogontsteking, roodvonk, (onbehandelde) schimmelinfecties, waterpokken en andere besmettelijke aandoeningen of ziektes. Indien een kind een besmettelijke ziekte heeft, dan zijn de ouders op voorschrift van de GGD verplicht dit te melden aan het kinderdagverblijf.
4. Krijgt het kind in de loop van de dag koorts, of vertoont het andere symptomen van ziekte, dan moet het kind worden opgehaald. (Eén van) beide ouders dan wel een ander door de ouders aangewezen vertrouwd persoon dient dan ook altijd direct bereikbaar te zijn. Het kind dient minstens 24 uur koortsvrij te zijn, voordat het weer toegelaten wordt tot het kinderdagverblijf.
5. Als een kind vanwege ziekte antibiotica krijgt voorgeschreven, kan het de eerste 48 uur niet worden toegelaten tot het kinderdagverblijf, dit in verband met het risico op mogelijk (opgebouwde) overgevoeligheid voor de antibiotica.
6. Kids' Companion BV behoudt zich het recht voor 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 de andere aanwezigen binnen het kinderdagverblijf en een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet mag worden verwacht.

#### Artikel 5. - Geheimhouding

Alle partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de plaatsingsovereenkomst 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. Kids' Companion BV is gehouden aan de bepalingen van de "Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)".

#### Artikel 6. - Aansprakelijkheid

1. Kids' Companion BV is gehouden op de gezondheid van het kind te letten en daarover te communiceren met de ouders.
2. De ouders zijn wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hun kind.
3. Kids' Companion BV is nimmer verplicht tot vergoeding van enige schade, onverschillig door welke oorzaak of door wie deze mocht zijn ontstaan, welke is veroorzaakt binnen het kinderdagverblijf of door personen die daarin werkzaam zijn, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van de zijde van Kids' Companion BV.
4. De aansprakelijkheid van Kids' Companion BV is verzekerd door middel van een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven.

#### Artikel 7. - Plaatsing en plaatsingsovereenkomst

1. Plaatsing gaat in volgorde van aanmelding, zo veel mogelijk naar voorkeurdagen van de ouders en rekening houdend met de nagestreefde leeftijdsopbouw van de verticale groep.
2. In het belang van het kind wordt gestreefd naar afname van minimaal twee dagen per week per kind.
3. Zodra een kind op de door ouders gewenste dagdelen geplaatst kan worden, wordt een plaatsingsovereenkomst ter ondertekening toegezonden. Dit gebeurt in principe twee tot drie maanden van te voren.
4. Indien sprake is van een wachtlijst, wordt contact opgenomen met de ouders over eventueel mogelijke andere dagdelen en wordt aangegeven wanneer naar verwachting tot plaatsing kan worden overgegaan.
5. De ouders dienen binnen twee weken na dagtekening te laten weten of zij het aanbod aanvaarden. Gedurende deze twee weken is het aanbod onherroepelijk, tenzij in deze periode informatie naar voren komt, die van invloed zou kunnen zijn geweest op de beslissing van Kids' Companion BV een plaatsingsovereenkomst aan te bieden, mocht Kids' Companion BV hiervan ten tijde van het aanbod op de hoogte zijn geweest. Indien de reactietermijn is verstreken zonder een reactie van de ouders, wordt het aanbod als vervallen beschouwd.
6. Pas na retournering van een getekende plaatsingsovereenkomst is de plaatsing definitief en kunnen hieraan rechten worden ontleend.
7. Indien de ouders het kind uiteindelijk later op het kinderdagverblijf plaatsen dan overeengekomen, dan is per maand van uitstel de helft van het overeengekomen maandbedrag verschuldigd. De overeenkomst kan niet later dan 3 maanden na de oorspronkelijke ingangsdatum ingaan.

#### Artikel 8. - Intakegesprek en wennen

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing worden de ouders en het kind uitgenodigd voor een intakegesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van het kind besproken en worden afspraken gemaakt terzake de wederzijdse informatievoorziening (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. Bij dit intakegesprek dient door de ouders het vaccinatieboekje van het kind te worden overlegd en alle informatie te worden verstrekt die van belang kunnen zijn om een gezonde en veilige opvang voor het kind te garanderen.
3. Aansluitend aan het intakegesprek blijft het kind een aantal uren op het kinderdagverblijf om te wennen.

#### Artikel 9. - Duur, wijziging en beëindiging overeenkomst

1. Tenzij in de plaatsingsovereenkomst anders overeengekomen wordt deze aangegaan voor een periode van minimaal drie maanden, ingaande op de feitelijke startdatum van de plaatsing en eindigend uiterlijk de dag vóór de 4<sup>e</sup> verjaardag van het kind. De overeenkomst wordt zonder opzegging beëindigd op de dag vóór de vierde verjaardag van het kind, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
2. Indien partijen een verlenging van de overeenkomst afspreken, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Verzoeken tot wijziging of beëindiging van het aantal overeengekomen dagdelen of de dagen van opvang moeten minimaal één maand van te voren schriftelijk worden ingediend.
4. De overeenkomst eindigt van rechtswege bij overlijden van het kind.
5. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit van het kind die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de contractant en Kids' Companion BV het recht om de plaatsingsovereenkomst per direct te beëindigen zonder dat daar een schadevergoeding tegenover staat.

#### Artikel 10. - Annulering van de overeenkomst

1. Vanaf het moment van ondertekening van de plaatsingsovereenkomst tot de startdatum van de plaatsing bestaat de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van één maal het verschuldigd maandbedrag. Eventueel inschrijfgeld wordt bij annulering niet geretourneerd.
2. Vanaf drie maanden na feitelijke startdatum heeft elk van de partijen het recht de plaatsingsovereenkomst via schriftelijke opzegging te beëindigen. De opzegtermijn bedraagt één maand en begint nadat de schriftelijke opzegging is ontvangen, op de eerste of zestiende van de maand.

#### Artikel 11. - Tarief

1. Het tarief omvat de reguliere kosten van kinderopvang, luierservice en (normale) flesvoeding.
2. Het tarief voor de kinderopvang wordt in principe jaarlijks vastgesteld, mede gebaseerd op prijsontwikkeling, overheidsmaatregelen en CAO-bepalingen. Tariefswijzigingen worden tenminste twee maanden van tevoren schriftelijk aan de ouders medegedeeld. Het tarief en het aantal opvanguren op jaarbasis staan vermeld op de website van Kids' Companion BV.

#### Artikel 12. - Wijze van betaling

1. De betalingen voor de kinderopvang worden primo de maand van opvang automatisch geïncasseerd door Kids' Companion BV. Is geen machtiging tot automatische incasso afgegeven, dan worden administratiekosten berekend en dient de factuur vóór de eerste dag van de maand van opvang te zijn voldaan.
2. Voor het niet gebruik maken van een overeengekomen dagdeel/dagdelen wordt geen vermindering of terugbetaling van de prijs verleend.
3. Voor het gebruik maken van extra dagdelen wordt aan het einde van de maand aan de ouders een gespecificeerde rekening gestuurd. Betaling van deze rekening geschiedt via automatische incasso.
4. Bij niet tijdige betaling kan Kids' Companion BV € 25,00 administratiekosten in rekening brengen per schriftelijke aanmaning. Tevens zijn de ouders - na schriftelijke ingebrekestelling door Kids' Companion BV - de wettelijke rente verschuldigd over het volledige nog te betalen bedrag plus de buitengerechtelijke incassokosten met een minimum van € 75,00.
5. Reclame ten aanzien van een factuur van Kids' Companion BV is alleen geldig indien schriftelijk en binnen 14 dagen na factuurdatum aan Kids' Companion BV kenbaar gemaakt, zonder dat overigens de betalingsverplichting wordt opgeschort. Is deze termijn verstreken zonder schriftelijke reclame als vermeld, dan geldt de factuur als onvoorwaardelijk geaccepteerd en verplichten de ouders zich tot betaling.

#### Artikel 13. - Ontbinding overeenkomst

1. Kids' Companion BV heeft het recht de overeenkomst met de ouders te ontbinden indien er door laster en smaad een zodanige verstoorde relatie is ontstaan, dat er redelijkerwijs van Kids' Companion BV niet verlangd kan worden dat de overeenkomst voortgezet wordt.
2. Indien één der partijen - ondanks schriftelijke ingebrekestelling - aan haar verplichtingen uit de plaatsingsovereenkomst niet (tijdig) voldoet, is de andere partij gerechtigd de overeenkomst, zonder dat daartoe een rechterlijke tussenkomst is vereist, met ingang van de in de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen (of te ontbinden) onverminderd haar recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen. Onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de betreffende partij aannemelijk maakt dat zij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan haar verplichting te voldoen.
3. Kids' Companion BV kan de overeenkomst met ouders van wie het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen. Dit ontslaat de ouders niet van hun verplichting alsnog voor de twee maanden te betalen. Kids' Companion BV beëindigt de overeenkomst niet, als de ouder direct de volledige achterstallige betaling plus een maand extra als borg voldoen.

#### Artikel 14. - 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 op grond van de wet, de overeenkomst of maatschappelijke opvatting voor rekening van Kids' Companion BV dient te blijven. Onder overmacht wordt mede verstaan ziekte of staking van het personeel.

#### Artikel 15. - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de directeur van Kids' Companion BV, tijdig nadat de ouders de gebreken hebben geconstateerd of hebben kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de ouders hun rechten terzake verliezen.
2. Kids' Companion BV behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

#### Artikel 16. - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen ouders en Kids' Companion BV over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Kids' Companion BV te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de ouders als door Kids' Companion BV aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag.
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van Kids' Companion BV, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijv. een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouders hun klacht eerst bij Kids' Companion BV hebben ingediend.
4. Nadat de klacht bij Kids' Companion BV is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de ouders een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie, is Kids' Companion BV aan deze keuze gebonden. Indien Kids' Companion BV een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij de ouders schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of zij daarmee akkoord gaan. Kids' Companion BV dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inacht-neming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter resp. de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de ouders zulks wenselijk achten, kunnen zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, dat de klacht eerst bij Kids' Companion BV wordt ingediend.

#### Artikel 17. - Wijziging Algemene Voorwaarden

Kids' Companion BV is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is genoemd, treden wijzigingen jegens de ouders in werking zodra hen de wijziging is medegedeeld.