

Aanvullende Algemene Voorwaarden

Fantaziehuis

Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden voor Dagopvang en Buitenschoolse opvang van de Brancheorganisatie Kinderopvang. 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. Algemene Voorwaarden: Algemene voorwaarden voor kinderopvang – Dagopvang en Buitenschoolse Opvang van de Brancheorganisatie Kinderopvang
2. Aanvullende Algemene Voorwaarden: De onderhavige Aanvullende Algemene Voorwaarden
3. Kinderopvang: Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot de dag 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 groep met de handelsnaam Fantaziehuis, 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

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 Contract

1. Het contract komt tot stand op het moment dat de organisatie –binnen de gestelde termijn van 10 dagen- een door de consument digitale ondertekening op het aanbod 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 het aanbod wordt niet eerder begonnen dan na ontvangst van digitale ondertekening van de consument.
3. Op iedere dag van de maand kunnen plaatsingen starten en eindigen.
4. Het aanbod van de organisatie is vrijblijvend en geldt gedurende 10 dagen na verzending. Indien deze termijn voor aanvaarding is verlopen, , vervalt dit aanbod van rechtswege. De consument kan de startdatum eenmaal opschorten met een maximum van 1 maand.
5. Indien de consument redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod van de organisatie een kennelijke vergissing of verschrijving bevat, kan de organisatie hier niet aan gehouden worden.
6. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) door de consument afwijkt van het aanbod is de organisatie daar niet aan gebonden. Het aanbod komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de organisatie schriftelijk anders aangeeft.
7. Het contract wordt afgesloten met één van de ouders/verzorgers (de 'contractouder'). Beide ouders dragen zorg voor de betaling en zijn hiervoor hoofdelijk aansprakelijk. Contractouder draagt hiervoor in ieder geval de eindverantwoordelijkheid. Hierbij hanteert de organisatie verder het uitgangspunt dat
 - a. beide ouderlijk gezag hebben over het kind en de contractouder bij ondertekening van het contract beide ouders/verzorgers vertegenwoordigt. Het is de taak van de

- contractouder om alle zaken waar ouderlijk gezag van toepassing is, onderling af te stemmen met de andere ouder/verzorger.
- b. Indien er sprake is van een verschil van mening tussen de ouders/verzorgers over de kinderopvang dient de contractouder aan de hand van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aan te tonen dat de situatie onder a. niet van toepassing is.
 - c. Indien blijkt dat de andere ouder niet met het ouderlijk gezag over het kind belast is, heeft deze ouder op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek recht op informatie die "belangrijke feiten en informatie die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreft".
8. De consument heeft het recht het aanbod en het contract te annuleren vanaf het moment van ondertekening van het contract tot de ingangsdatum van de overeenkomst. Dit kan kosteloos tot één maand voor ingangsdatum van het contract, daarna is de consument annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van de opvangkosten van één maand.

4 Wijzigingen en/of einde van het contract

1. Wijzigingen en/of beëindigingen van het contract worden alleen schriftelijk of per email (klantadvies@fantaziehuis.nl) in behandeling genomen. Voor wijzigingen en/of beëindigingen hanteert de organisatie een termijn van één (1) maand. Als datum voor wijzigingen/beëindiging geldt de datum van ontvangst van deze aanpassing bij de organisatie.
2. Honorering van (gedeeltelijke) wijzigingen kunnen slechts plaatsvinden als het rooster van de locatie dat toelaat. Dit is geheel ter beoordeling aan de afdeling Klantadvies.
3. Wijzigingen in het contract worden verwerkt volgens de voorwaarden en de kenmerken van het afgenomen pakket die in dat jaar van kracht zijn. Deze voorwaarden en kenmerken zijn op te vragen bij de afdeling Klantadvies.
4. Indien een verzoek tot wijziging niet continu is, dat wil zeggen voor bepaalde tijd, behoudt de organisatie zich het recht voor om de opzegtermijn van één maand in acht te nemen of dit verzoek niet te honoreren.
5. Indien de organisatie tot opschorting, ontbinding of tussentijds opzegging overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5 Openingstijden & soorten opvang

1. De organisatie is gedurende 52 weken per jaar op werkdagen geopend, met uitzondering van de door de overheid erkende nationale feestdagen. Uitzonderingen zoals studiedagen van de organisatie worden minimaal twee maanden vooraf gecommuniceerd.
2. Op nationale feestdagen is de locatie gesloten. Voor deze dagen wordt geen ruiltegoed verstrekt. Het gaat om de volgende dagen:

- a. Nieuwjaarsdag
- b. Tweede Paasdag
- c. Koningsdag
- d. Bevrijdingsdag (1 x per vijf jaar)
- e. Hemelvaartsdag
- f. Tweede Pinksterdag
- g. Eerste en Tweede Kerstdag

Op Goede Vrijdag en de dag na Hemelvaart zijn alle locaties open.

3. Sluiting in geval van overmacht worden voor zover mogelijk vooraf bekend gemaakt. De organisatie beroept zich op het recht op in deze gevallen af te wijken van het gestelde minimum van twee maanden voor het kenbaar maken van een sluiting.
4. De organisatie biedt verschillende pakketten voor opvang aan, die variatie bieden in het aantal opvanguren per dag, aantal dagen per week en aantal weken per jaar. De uitgangspunten variatie en voorwaarden per pakket zijn op te vragen bij de afdeling klantadvies.
5. Op het contract staat vermeld op welke dag(en)/dagdelen en tijdstippen de opvang verleend wordt, binnen de geldende openingstijden van de locatie.
6. De eerste keer dat het kind te laat wordt opgehaald wordt er een waarschuwing gegeven. Deze wordt schriftelijk vastgelegd op het daarvoor bestemde formulier. Na twee waarschuwingen, 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.
7. De organisatie hanteert een ruilservice, indien er op contactdagen geen gebruik kan worden gemaakt van opvang. Hiervoor gelden een aantal voorwaarden. Deze voorwaarden verschillen per contractvorm/pakket. De voorwaarden per pakket zijn op te vragen bij de afdeling klantadvies en terug te vinden in de ouderapp.

Voor de verschillende pakketten gelden de volgende uitgangspunten. Per locatie kan het aanbod in pakketten, de openingstijden en ruilbeleid verschillen. Indien dit het geval is, wordt deze informatie apart aan ouders verstrekt.

Producten kinderdagopvang

Pakket	belangrijkste kenmerken
Jaarpakket <i>huidig contract 52 weken</i>	<ul style="list-style-type: none"> - opvang op contractdag(en)¹ - incidentele opvang mogelijk <i>op basis van beschikbaarheid</i> - ruiluren inzetbaar tijdens alle weken van het jaar <i>op basis van beschikbaarheid - 365 dagen geldig</i>
Schoolwekenpakket <i>huidige contract 40 weken</i>	<ul style="list-style-type: none"> - opvang op contractdag(en)¹ tijdens schoolweken² - incidentele opvang mogelijk <i>op basis van beschikbaarheid</i> - ruiluren inzetbaar tijdens schoolweken² <i>op basis van beschikbaarheid - 365 dagen geldig</i>

Halve dagen zijn af te sluiten op basis van beschikbaarheid.

Producten peuteropvang

Pakket	belangrijkste kenmerken
Peuteropvang <i>Beschikbaar</i> <i>op geselecteerde locaties</i>	<ul style="list-style-type: none"> - opvang vanaf 1 dagdeel per week - ruiluren inzetbaar volgens contract <i>op basis van beschikbaarheid - 365 dagen geldig</i>

Producten buitenschoolse opvang

Pakket	belangrijkste kenmerken
Jaarpakket <i>huidig contract 52 weken</i>	<ul style="list-style-type: none"> - opvang op contractdag(en) na schooltijd (NSO)¹ - vakantieopvang op contractdag(en) tijdens schoolvakanties - studiedagen³ inclusief: hele dag opvang op contractdag(en) - incidentele opvang mogelijk <i>op basis van beschikbaarheid</i> - ruiluren inzetbaar tijdens alle weken van het jaar <i>op basis van beschikbaarheid - 365 dagen geldig</i>

¹ met uitzondering van officiële feestdagen

² kinderdagopvang tijdens schoolweken & buiten de landelijk erkende vakanties, vastgesteld door de Rijksoverheid

³ studiedagen omvat de officiële studiedagen, die de school als zodanig vaststelt. Dit omvat niet algemene, roostervrije dag(delen), zoals sluiting voorafgaand aan of na schoolvakanties of stakingen

Vervolg pakketten	Belangrijkste kenmerken
Schoolweken pluspakket <i>contract 48 weken</i> <i>Beschikbaar</i> <i>op geselecteerde locaties</i>	<ul style="list-style-type: none"> - opvang op contractdag(en) na schooltijd (NSO)¹ - vakantieopvang in 8 vakantieweken <i>naar keuze</i>⁴ - incidentele opvang mogelijk <i>op basis van beschikbaarheid</i> - studiedagen³: opvang af te sluiten als incidentele opvang - ruiluren inzetbaar tijdens schoolweken & de af te nemen vakantieweken
Schoolwekenpakket <i>huidig contract 40 weken</i>	<ul style="list-style-type: none"> - opvang op contractdag(en) na schooltijd (NSO)¹ - incidentele opvang mogelijk <i>op basis van beschikbaarheid</i> - studiedagen³: opvang af te sluiten als incidentele opvang - ruiluren alleen inzetbaar tijdens schoolweken <i>op basis van beschikbaarheid - 365 dagen geldig</i>
Vakantieweken <i>voorraad vakantiedagen</i> <i>alleen af te sluiten zonder</i> <i>regulier pakket</i>	<ul style="list-style-type: none"> - vakantieopvang op maat⁴ - afname minimaal 8 vakantiedagen per kalenderjaar - incidentele opvang mogelijk <i>op basis van beschikbaarheid – tijdens vakantieweken</i> - niet inzetbaar op studiedagen - ruiluren inzetbaar tijdens de af te nemen vakantieweken <i>op basis van beschikbaarheid - 365 dagen geldig</i>

6 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 verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor andere aanwezigen binnen de organisatie.

⁴ gegarandeerd bij aanmelding vóór deadline (vooraf aangegeven per vakantie)

7 Betaling

1. Het te betalen jaarbedrag wordt maandelijks en in gelijke delen in rekening gebracht, ongeacht eventuele minder opgenomen opvanguren in die betreffende maand.
2. Betaling vindt bij voorkeur plaats door middel van automatische incasso. Bij ondertekening van het contract wordt gelijktijdig de automatische incasso afgegeven.
3. Het bedrag wordt automatisch en rond de 25e van de voorafgaande maand afgeschreven van het opgegeven rekeningnummer. Het te incasseren bedrag heeft betrekking op de over de eerstkomende maand af te nemen opvang.
4. De betaling dient zonder korting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum op een door de organisatie aangewezen bankrekening bijgeschreven te zijn.
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 nog steeds niet is betaald, wordt de factuur uit handen gegeven aan een incassobureau.
6. 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 Wet Incasso Kosten gebruikelijk is. 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.
7. In geval van meer dan twee openstaande vorderingen vervalt het recht van de consument gebruik te maken van de opvang, zoals in het contract beschreven. De organisatie is dan bevoegd om het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen of tussentijds op te zeggen, tenzij de consument binnen drie werkdagen betaalt. De consument wordt hierover schriftelijk op de hoogte van gesteld.
8. Onder een directe betaling wordt begrepen het meteen ter plekke betalen aan de financiële administratie.
9. De organisatie hanteert geen betalingsregelingen of regelingen omtrent uitstel van betalingen.
10. Bezwaren door de consument tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
11. 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.
12. Voor het vervoer van de Buitenschoolse Opvang wordt een vast bedrag per keer per opvangdag gehanteerd. Op deze kosten is geen restitutie mogelijk.

8 Informatie, communicatie en privacy

1. De consument is verplicht om voorafgaand aan de startdatum van het contract een juiste opgave te verstrekken van gegevens die de organisatie dient te overleggen aan de Belastingdienst.
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 afdeling klantadvies of via de ouderapp.
4. 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.
5. In de communicatie met ouders werkt de organisatie met de ouderapp van Konnect. Bij tekenen van het contract gaat de organisatie er vanuit dat ouders/verzorgers akkoord gaan met gebruik van deze ouderapp. Deze ouderapp biedt een veilige en afgeschermd omgeving om informatie (foto's & persoonlijke informatie) met ouders te delen. Ook op de ouderapp is AVG van toepassing.
6. Via de ouderapp is het mogelijk voor een aantal zaken toestemming te verlenen. De consument kan deze toestemmingen te allen tijde wijzigen. De toestemming en verklaringen, zoals aangegeven in de ouderapp, zien we in alle gevallen als leidend.

9 Wijzigingen in product & tariefstelling

1. De organisatie is te allen tijde gerechtigd tot het aanpassen van de prijzen en producten 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.

10 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 contract 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. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens genoemde verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot een bedrag gelijk aan het bij de betreffende consument in de afgelopen 3 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waardoor de aansprakelijkheid ontstond, voor kinderopvang in rekening

gebrachte bedrag, met een maximum van € 10.000,-

3. 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.
4. 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.
5. De organisatie is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door het kind of de consument.
6. De organisatie is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van de consument en/of het kind.
7. 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.
8. De organisatie is niet aansprakelijk voor (directe en/of indirecte) schade die door de consument, het kind dan wel derden, wordt geleden als de organisatie door overmacht niet in staat is haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen.
9. Onder overmacht wordt in deze Voorwaarden onder meer doch niet uitsluitend 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. Onder overmacht wordt ook begrepen werkstakingen in het bedrijf van de organisatie of van derden, personeelstekort of de (tijdelijke en/of gedeeltelijke) sluiting van een locatie (wegens overmacht en/of van overheidswege en/of vanwege Covid en/of andere epidemieën)) daaronder begrepen. Onder overmacht wordt ook begrepen, wanneer er een noodzaak is tot sluiten van een groep of locatie vanwege onder meer doch niet uitsluitend door Covid19 en/of andere pandemieën/epidemieën en/of door een personeelstekort en/of personeelsstaking en/of op instigatie, advies en/of richtlijnen door of vanwege de overheid uitgevaardigd (zoals RIWM richtlijnen).
10. De organisatie heeft 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.
11. In geval van overmacht is de organisatie niet verplicht tot restitutie.
12. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW vervalt een aanspraak tot schadevergoeding indien niet binnen 3 maanden nadat de feiten waarop de aanspraak is gebaseerd bij opdrachtgever bekend waren of redelijkerwijze bekend konden zijn geweest, die aanspraak bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt.

11 Klachten

1. De organisatie beschikt een klachtenreglement. Dit is op verzoek verkrijgbaar bij de afdeling Klantadvies. Het klachtenreglement is vanaf 1/12/2021 tevens te vinden via de zoekfunctie op de website van de organisatie (www.fantaziehuis.nl)
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.

12 Wijziging Aanvullende Algemene Voorwaarden

1. De organisatie is bevoegd eenzijdig 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 een maand voorafgaand aan de consument toezenden.
4. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld treden wijzigingen jegens de consument in werking zodra hem of haar deze wijziging is medegedeeld.

1 december 2021