



1. Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contracten die met betrekking tot kinderopvang en/of (voor)naschoolse opvang worden aangegaan door Michelles Kinderopvang, Ruys de Beerenbroucklaan 47, 6417 CC te Heerlen, hierna te noemen: "Michelles Kinderopvang".

2. Begripsbepalingen:

Kinderdagverblijf:

de ruimte waar de kinderen van 0 tot 4 jaar worden opgevangen.

Verblijfsruimte BSO:

de ruimte waar de kinderen van 4 tot 12 jaar worden opgevangen.

Kinderopvang:

het tegen betaling van de daarvoor door "Michelles Kinderopvang" vastgestelde vergoeding en op nader tussen partijen overeen te komen dagdelen door "Michelles Kinderopvang" beschikbaar stellen van een of meer kindplaatsen kinderopvang in een onder haar verantwoordelijkheid bestuurd kinderdagverblijf of verblijfsruimte BSO.

Kindplaats kinderopvang:

een kindplaats kinderopvang van minimaal 1 dagdeel per week van 7.30 uur tot 13.00 uur of van 13.00 tot 18.30 uur.

Kindplaats voorschoolse opvang:

een kindplaats voorschoolse opvang van minimaal 1 ochtend per week van 7.30 tot start school. Uitbreiding van uren is in overleg mogelijk.

Kindplaats naschoolse opvang inclusief vakantie, studie en ADV dagen:

een kindplaats naschoolse opvang van minimaal 1 middag per week van eindtijd school tot 18.30 uur waarbij in de schoolvakantie de middag automatisch overgaat in een hele dag van 7.30 uur tot 18.30 uur. Het schooljaar bestaat uit 40 weken, de schoolvakantie bestaat uit 12 weken per schooljaar.

Kindplaats naschoolse opvang exclusief vakantie, studie en ADV dagen:

een kindplaats naschoolse opvang van minimaal 1 middag per week van eindtijd school tot 18.30 uur. Het schooljaar bestaat uit 40 weken.

Werkdagen:

de dagen van een week die niet zijn een zaterdag, zondag en de algemeen erkende feestdagen.

Dagdeel:

een periode van een werkdag. Een werkdag bestaat uit 2 dagdelen, te weten van 8.30 uur tot 13.00 uur en van 13.00 uur tot 18.30 uur. Een werkweek bestaat uit 10 dagdelen.

Vakanties:

de basisschoolvakanties van regio Zuid Nederland.

Contractant:

de ouder(s)/verzorger(s) van het kind/de kinderen waarmee "Michelles Kinderopvang" een plaatsingsbewijs/contract is aangegaan.

3. Plaatsingsovereenkomst

- A. De plaatsingsovereenkomst komt schriftelijk tot stand op het moment dat de ouder/verzorger een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke handtekening heeft geretourneerd en het door Michelles Kinderopvang ontvangen is.
- B. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de plaatsingsovereenkomst onverlet.

4. Looptijd

- A. Het plaatsingsbewijs/contract wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van 3 maanden, tenzij in het contract anders vermeld.
- B. De ingangsdatum is gelijk aan de eerste dag waarop in overeenstemming met het plaatsingsbewijs/contract gebruik kan worden gemaakt van de gehuurde plaats.
- C. Het plaatsingsbewijs/contract inzake kinderopvang eindigt zonder opzegging op de dag voordat het kind vier jaar wordt.
- D. Het plaatsingsbewijs/contract inzake buitenschoolse opvang eindigt zonder opzegging op het moment dat het kind groep 8 van de basisschool verlaat.
- E. Het plaatsingsbewijs/contract eindigt van rechtswege bij het overlijden van het kind.
- F. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit, die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden, hebben de ouder/verzorger en Michelles Kinderopvang het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.

5. Kindplaatsen en minimale afname.

- A. Michelles Kinderopvang verplicht zich het overeengekomen aantal kindplaatsen aan de contractant ter beschikking te stellen.
- B. In het plaatsingsbewijs/contract is vastgelegd voor welk kind met welke ingangsdatum en voor hoeveel dagdelen/uren kinderopvang beschikbaar wordt gesteld.
- C. Er geldt een minimale afname van 2 dagdelen op het kinderdagverblijf en 2 dagen inclusief vakantie op de BSO in geval van vervoer met taxi.
- D. Michelles Kinderopvang kan niet worden verplicht kinderen toe te laten wier gedrag en/of gezondheidstoestand naar het oordeel van het managementteam gevaar oplevert voor de overige aanwezige kinderen.

6. De dienst

- A. Michelles Kinderopvang treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat zij optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en daarmee zorg draagt voor een verantwoorde opvang.
- B. De ouder/verzorger is bij het brengen van het kind verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat de partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Michelles Kinderopvang 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 plaatsgevonden.
- C. In geval van buitenschoolse opvang geldt paragraaf B waarbij ouder/verzorger vervangbaar is door school
- D. Indien een ander dan de ouder/verzorger het kind ophaalt, zijn ouder/verzorgers verplicht om hier toestemming voor te geven aan de pedagogische medewerker van de groep waar het kind opgevangen wordt.
- E. Michelles Kinderopvang en de ouder/verzorger dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
- F. Michelles Kinderopvang kan de ouder/verzorger wijzen op de consequenties van het regelmatig niet op tijd halen van zijn/haar kind. In dat geval zal Michelles Kinderopvang samen met ouder/verzorger naar een oplossing zoeken, mogelijk in de vorm van verlenging opvangtijd.

7. Kosten van opvang en wijze van betaling

- A. De maandelijks terugkerende kosten van de kinderopvang en naschoolse opvang worden berekend aan de hand van het aantal te reserveren uren per jaar gedeeld door 12. Extra afgenomen uren worden de eerstvolgende maand gefactureerd.
- B. Het aantal contractueel gehuurde dagen of dagdelen worden per maand bij vooruitbetaling betaald.
- C. Betaling kan middels overboeking voor vervaldatum van de factuur, of middels machtiging tot automatische incasso. In geval van machtiging tot incasso zal vooruit een incassodatum met contractant vastgesteld worden (27^{ste} van de maand)
- D. In het geval dat de opdracht tot automatische incasso van de door de contractant opgegeven rekening niet kan worden uitgevoerd (storno), dan wordt de contractant hiervan schriftelijk of telefonisch op de hoogte gesteld en wordt verzocht om zelf voor een bepaalde datum voor betaling zorg te dragen (betalingsherinnering).
- E. In het geval een betaling middels overboeking niet voldaan is voor de 1^{ste} van de maand, wordt de contractant hiervan schriftelijk of telefonisch op de hoogte gesteld en wordt verzocht om voor een bepaalde datum (uiterlijk de 15^{de} van de maand) voor betaling zorg te dragen (betalingsherinnering). Hiervoor wordt €5,00 uur administratiekosten in rekening gebracht.
- F. Indien wederom geen betaling volgt op het schriftelijke verzoek zoals bedoeld onder D en G. van dit artikel, dan behoudt Michelles Kinderopvang zich het recht voor om de vordering zonder nadere waarschuwing ter invordering uit handen te geven. De daarmee gepaard gaande kosten komen voor rekening van contractant.
- H. Michelles Kinderopvang kan, indien er dan nog geen betaling plaats vindt, de opvang per direct stoppen en de overeenkomst beëindigen met inachtneming van 1 maand opzegtermijn. De resterende gelden zullen ook ter invordering overgedragen worden aan een incassobureau.
- I. Michelles Kinderopvang restitueert geen gelden indien tijdelijk niet voldaan kan worden aan de in deze overeenkomst genoemde dienstverlening in geval van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, misdrijf e.d.) mits Michelles Kinderopvang al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtsituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen
- J. In geval van incidentele opvang wordt de gereserveerde opvang vooruit gefactureerd met een betalingstermijn van 5 werkdagen.
- K. In geval van incidentele opvang dient het verschuldigde bedrag uiterlijk 5 werkdagen voor de de gereserveerde opvangdag voldaan te zijn, tenzij er andere afspraken gemaakt zijn tussen betrokken partijen.

8. Toegankelijkheid

- A. Michelles Kinderopvang is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Michelles Kinderopvang en de ouder/verzorger.
- B. Michelles Kinderopvang behoudt zich het recht 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 Michelles Kinderopvang en een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van Michelles Kinderopvang mag worden verwacht.
- C. Indien een geplaatst kind zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Michelles Kinderopvang het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang te weigeren en de overeenkomst te beëindigen.
- D. Indien er een verstoorde relatie ontstaat tussen een ouder van een geplaatst kind en een of meer medewerkers van Michelles Kinderopvang, behoudt Michelles Kinderopvang zich het recht op redelijke grond de toegang van de ouder te weigeren en de overeenkomst te beëindigen.

9. Prijswijziging

Michelle's Kinderopvang behoudt zich het recht voor om op grond van gestegen kosten over te gaan tot verhoging van de tarieven voor kinderopvang en/of naschoolse opvang (indexering ahv CBS indexcijfers). Een dergelijke verhoging zal ten minste twee maanden van tevoren schriftelijk aan de contractant worden meegedeeld. Voor nieuwe contractanten gelden de tarieven die op het moment van het ingaan van de plaatsing (1^{ste} plaatsingsdag) ook gelden voor bestaande contractanten. Dit kan betekenen dat er een ander tarief geldt dan waar sprake van was tijdens het ondertekenen van het contract.

10. Verzekering

De aansprakelijkheid van Michelle's Kinderopvang is verzekerd door middel van een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven.

Aansprakelijkheid van het kind dient verzekerd te zijn door middel van een aansprakelijkheidsverzekering van de ouder.

11. Vervoer buitenschoolse opvang

Het vervoer van de buitenschoolse opvang wordt geregeld door Michelle's Kinderopvang. Dit kan op de volgende manieren gebeuren: te voet, met de fiets, met onze eigen auto, met auto's van medewerkers van Michelle's Kinderopvang of met taxi. Hoe het vervoer plaats vindt wordt vooraf met de contractant besproken.

12. Herroepingsrecht

Tussen het ondertekenen van de overeenkomst en de aanvangsdatum / startdatum van de opvang hanteren wij een periode van 14 dagen.

Tijdens de periode van 14 dagen is het voor de consument (de ouder) mogelijk de overeenkomst te ontbinden, annuleren of herroepen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Na het verstrijken van de termijn van 14 dagen zijn er aan het annuleren of opzeggen van de overeenkomst kosten verbonden, zoals na te lezen in artikel 13 van de algemene voorwaarden.

In het geval de ouder er voor kiest om binnen 14 dagen na ondertekening van de overeenkomst de opvang te willen aanvangen, dan verklaart de ouder door ondertekening van de overeenkomst dat hij / zij zich ervan bewust is dat er geen beroep kan worden gedaan op het herroepingsrecht dan wel de ontbinding van de overeenkomst binnen 14 dagen na ondertekening. Aangezien de termijn tussen ondertekening en aanvang van de opvang minder is dan 14 dagen.

13. Annulering voor de eerste opvangdag.

- A. Tot 3 maanden voor de eerste dag van plaatsing kan het contract/plaatsingsbewijs zonder kosten worden geannuleerd.
- B. Bij annulering in de periode van 3 maanden voor de eerste dag van plaatsing worden de kosten van 1 maand opvang, naar rato in rekening gebracht. Bijvoorbeeld, bij annulering 2 maanden voor ingangsdatum wordt 50% in rekening gebracht, bij opzeggen 1 maand voor de start wordt 100% in rekening gebracht.

14. Beëindiging contract

In de eerste 3 maanden van ingebruikname is het contract niet opzegbaar. Na 3 maanden geldt een opzegtermijn van 1 maand, vanaf de dag dat de schriftelijke opzegging door Michelle's Kinderopvang is ontvangen. Opzegging kan per 1^{ste} en per 15^{de} van de maand. Contractant ontvangt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van Michelle's Kinderopvang. De opzegtermijn vervalt bij ziekte van het kind langer dan een maand en bij blijvende invaliditeit waardoor het kind de buitenschoolse opvang niet meer kan bezoeken. In geval van het verlies van baan, geldt er een opzegtermijn van 1 maand.

15. Niet benutten van gereserveerd dagdeel

- A. Indien de contractant de dagen/dagdelen die met Michelles Kinderopvang zijn overeengekomen niet benut/invult, is desondanks het volledig overeengekomen bedrag voor deze plaats door de contractant verschuldigd.
- B. Indien een gereserveerd dagdeel niet benut wordt, vervalt deze zonder verplichting vanuit Michelles Kinderopvang deze naar een ander dagdeel te verschuiven.
- C. Indien een gereserveerd dagdeel niet benut wordt ivm een feestdag, wordt de contractant in staat gesteld dit dagdeel te verschuiven naar een andere dag diezelfde week, mits de planning/bezetting dat toe laat. Indien dit niet mogelijk is of de contractant hiervan geen gebruik wenst te maken, vervalt dit dagdeel. Er vindt geen verrekening plaats van het niet afgenomen dagdeel.
- D. In overleg is het mogelijk een niet benut dagdeel te ruilen voor een ander dagdeel binnen 2 weken. Michelles Kinderopvang is echter niet verplicht een dergelijke ruiling te accepteren.

16. Gebruik urenportje

Indien er een contract overeengekomen wordt waarbij geen vaste dagen afgenomen worden, wordt er gebruik gemaakt van een zgn urenportje. Dit urenportje wordt maandelijks gevuld met een vooraf overeengekomen aantal uren.

- A. Uren zijn opneembaar in dagdelen (5,5 uur per dagdeel)
- B. Uren zijn alleen inzetbaar in vakantieperiodes
- C. Dagdelen worden door de klant via de app aangevraagd.
- D. Bij beëindiging van het contract vervallen de nog resterende uren.

17. Extra opvang

- A. Gedurende de looptijd van het contract is het mogelijk extra opvang aan te vragen. Dit dient altijd schriftelijk via mail of via Nanny ouder app aangevraagd te worden.
- B. Opvang wordt pas verzorgd als deze schriftelijk (mail of ouderapp) akkoord bevonden is door de planning.
- C. Extra opvang wordt gefactureerd op basis van het uurtarief dat contractueel afgesproken is.
- D. Aangevraagde extra dagdelen kunnen kosteloos geannuleerd worden tot uiterlijk 48 uur voor de opvangdatum met in acht neming van werkdagen (weekend en feestdagen tellen niet mee in deze 48uur).
- E. Indien de gereserveerde dagdelen niet geannuleerd zijn binnen deze 48 uur, zullen zij gefactureerd worden als gereserveerd en afgenomen.

18. Beëindiging door wanprestatie

Indien een der partijen ondanks schriftelijke ingebrekestelling niet (tijdig) aan haar verplichtingen uit het contract voldoet, is de andere partij gerechtigd het contract met ingang van de in de ingebrekestelling genoemde datum te beëindigen of te ontbinden, zonder dat daartoe een rechterlijke tussenkomst is vereist. Dit laat onverlet het recht om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.

19. Beëindiging door overmacht en onvoorziene omstandigheden.

Indien Michelles Kinderopvang niet in staat is de opvang te bieden die contractueel afgesproken is, en deze situatie ontstaan is door overmacht of onvoorziene omstandigheden, is zij gerechtigd de overeenkomst eenzijdig te beëindigen.

20. Openingstijden

Michelles Kinderopvang is op werkdagen geopend van 7.00 uur tot 18.30 uur.
Michelles Kinderopvang is 52 weken per jaar alle werkdagen geopend (van maandag t/m vrijdag) m.u.v. erkende feestdagen: pasen, pinksteren, Hemelvaartsdag, koningsdag, bevrijdingsdag (1 x in de 5 jaar vanaf 2010), 1^{ste} en 2^{de} kerstdag en nieuwjaarsdag.

Openingstijden kunnen in overleg verruimd worden.

21. Ziekte

Als een kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, dan verwacht de groepsleiding daarover tussen 7.00 uur en 9.30 uur bericht (045-7503871).

Wordt het kind tijdens zijn/haar aanwezigheid in het kinderdagverblijf ziek, dan wordt de contractant daarvan direct op de hoogte gesteld.

Contractant verleent Michelles Kinderopvang op voorhand toestemming om, in geval naar het oordeel van de groepsleiding direct medisch handelen noodzakelijk is, direct te handelen.

Michelles Kinderopvang is bevoegd om contact op te nemen met huisarts dr. De Witt, voor consult. Meer hierover is terug te vinden in de informatiefolder.

22. Aansprakelijkheid

Michelles Kinderopvang stelt zich niet aansprakelijk voor schade, verlies en/of diefstal van eigendommen van de kinderen en of contractant.

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit met dien verstande dat de financiële aansprakelijkheid van Michelles Kinderopvang zich beperkt tot de hoogte van de ter zake doende verzekeringsuitkering

23. Toestemming

- A. De contractant geeft Michelles Kinderopvang toestemming tot het maken van uitstapjes met zijn/haar kind(eren) buiten het eigen terrein. U kunt hierbij denken aan een wandeling, bezoek aan het aanbos, de bibliotheek of een picknick.
- B. De contractant geeft Michelles Kinderopvang toestemming om foto en film opnamen van zijn/haar kinderen te maken voor intern gebruik (slideshow beneden in de hal) en voor extern gebruik op website en facebook tenzij contractant hiertoe bezwaar maakt. Dit kan mondeling en/of schriftelijk bij de intake en zal op het intakeformulier aangegeven worden.

24. Bereikbaarheid ouders/verzorgers

De contractant draagt er zorg voor om tijdens de opvangperiode van het geplaatste kind altijd bereikbaar te zijn voor Michelles Kinderopvang.

Michelles Kinderopvang dient daarom te beschikken over recente telefoonnummers van contractant en evt andere personen. Tevens draagt de contractant er zorg voor dat altijd het juiste e-mailadres bij de administratie bekend is.

25. Relevante (medische) informatie kind

Contractant is verplicht alle voor de verzorging mogelijk relevante gegevens betreffende het kind (waaronder ook wordt verstaan allergieën) aan Michelles Kinderopvang te verstrekken c.q. onmiddellijk nadat er relevante gegevens bekend zijn die aan Michelles Kinderopvang te verstrekken.

26. Wijzigingen

- A. Wijzigingen met betrekking tot de gegevens zoals vermeld op het plaatsingsbewijs/contract en/of het machtigingsformulier automatische incasso dienen door contractant schriftelijk aan Michelles Kinderopvang kenbaar te worden gemaakt. De wijzigingen zijn eerst dan van kracht nadat de contractant hiervan een schriftelijke bevestiging van Michelles Kinderopvang heeft ontvangen.
- B. Wijzigingen in dagen/dagdelen moeten schriftelijk worden aangevraagd. Indien er plaatsingsmogelijkheden zijn kan Michelles Kinderopvang gehoor geven aan het verzoek, maar zij kan hiertoe niet verplicht worden. Een wijziging in dagen/dagdelen is eerst van kracht nadat de contractant hiervan een schriftelijke bevestiging van Michelles Kinderopvang heeft ontvangen.

27. Klachtenprocedure

Klachtenprocedure

- A. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, compleet en duidelijk omschreven worden ingediend bij Michelles Kinderopvang, binnen twee maanden nadat de ouder/verzorger de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Alleen schriftelijk (digitaal of per post) ingediende klachten worden in behandeling genomen.
- B. Michelles Kinderopvang behandelt de klacht in overeenstemming met haar interne klachtenprocedure (zie voor meer informatie de infofolder).
- C. De ouder is bevoegd een geschil/klacht bij de Geschillencommissie neer te leggen. Hierop is het "Geschilartikel" van toepassing.

Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen (Michelle Hurkens, Michelles Kinderopvang)
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/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) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig gemaakt worden bij de geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl)
4. Wanneer de ouder/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 andere 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.
5. 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.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

28. Toepasselijk recht/slotbepaling

In die gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet streven partijen naar het bereiken van een oplossing naar redelijkheid en billijkheid.

Het Nederlands recht is van toepassing op het plaatsingsbewijs/contract.

29. Afwijkingen

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden moeten schriftelijk tussen Michelles Kinderopvang en de ouder/verzorger worden vastgesteld. Wijziging in algemene voorwaarden dienen schriftelijk door Michelles Kinderopvang aan contractanten kenbaar gemaakt te worden.

6417 CC Heerlen
Telefoon: 045-7503871

Email: info@michelleskinderopvang.nl

Landelijk Register Kinderopvang KDV: 335794580
Bank: RABO: NL45RABO0307208818

www.michelleskinderopvang.nl