

## **ALGEMENE VOORWAARDEN 'LES ENFANTS'**

De algemene bedrijfsvoorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst die wordt gesloten tussen 'Les Enfants' en de ouder/verzorger. Hieronder wordt verstaan dat de algemene bedrijfsvoorwaarden gelden voorafgaand aan de overeenkomst en gedurende de looptijd.

'Les Enfants' verstrekt de ouder/verzorger algemene informatie over de dienstverlening van 'Les Enfants'.

'Les Enfants' beschikt over 2 kinderdagverblijven en 2 BSO's:

- kinderdagverblijf gevestigd aan Abtswoude 19c, 2626 NC te Delft
- kinderdagverblijf gevestigd aan Kalfjeslaan 70, 2623 AJ te Delft
- buitenschoolse opvang gevestigd aan Fuutlaan 13, 2623 MX te Delft
- Buitenschoolse opvang gevestigd aan Kerkpolderweg 5, 2625 EB te Delft

### **Kindplaats**

Het kan voorkomen dat uw kind in verschillende stamgroepen en/of verschillende locaties in geval van uiterste nood (bijv. afwezigheid van personeel) wordt opgevangen. U gaat hiermee akkoord bij het tekenen van de overeenkomst.

#### *Kinderdagverblijf*

De plaats en verzorging die vereist zijn voor een kind in de leeftijd van 6 weken tot 4 jaar, dat gedurende de overeengekomen werkdagen, tot het bereiken van de 4-jarige leeftijd, verblijft op het kinderdagverblijf.

#### *Buitenschoolse opvang*

De plaats en verzorging die vereist zijn voor een kind in de leeftijd dat hij/zij op de basisschool zit, dat gedurende de overeengekomen werkdagen, verblijft op de buitenschoolse opvang.

### **Product**

Les Enfants voert in het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang 1 product namelijk opvang gedurende alle weken met uitzondering van de week tussen 25 december en 1 januari.

### **Werkdagen**

De dagen van de week met uitzondering van zaterdag en zondag, algemeen erkende feestdagen en van te voren vastgestelde roostervrije dagen voor het betrokken personeel.

### **Openingstijden**

#### *Kinderdagverblijf*

De uren waarop het kinderdagverblijf kinderopvang realiseert, te weten:

- Van 07:30 uur tot 18:00 uur.

In geval van verlengde opvang:

- In de ochtend vanaf 07:15 tot 07:30 uur.
- In de avond van 18:00 tot 18:15 uur.

#### *Buitenschoolse opvang*

De daadwerkelijke aanvangstijd van de opvang wordt afgestemd op de school waar het kind onderwijs volgt en staat vermeld op de overeenkomst. De uren waarop de buitenschoolse opvang op werkdagen kinderopvang realiseert:

- Vanaf 14:30 uur tot 18:15 uur in geval van een korte middag.
- Vanaf 12:00 uur tot 18:15 uur in geval van een lange middag.

- Op studiedagen en bij vakantieopvang van 07:15 uur tot 18:15 uur.
- Voorschoolse opvang van 07:15 uur tot 08:30 uur.

## **Aantal kindplaatsen**

'Les Enfants' verplicht zich voor de duur van deze overeenkomst een kindplaats(en) aan de ouder/verzorger, tegen betaling, ter beschikking te stellen en het kind op werkdagen opvang en verzorging te bieden, mede afhankelijk van de door 'Les Enfants' te beoordelen roostertechnische mogelijkheden.

## **Invulling kindplaats**

### *Kinderdagverblijf*

Dagopvang gedurende tenminste 1 dag per week.

### *Buitenschoolse opvang*

- Naschoolse opvang gedurende tenminste 1 middag per week inclusief vakantieopvang o.b.v. 40 schoolweken en 11 vakantieweken.
- Vakantieopvang gedurende tenminste 1 gehele dag in 1 van de 11 vakantieweken.

Voor extra (mid)dagen, studiedagen of vakantiedagen worden afwijkende, hogere, tarieven in rekening gebracht. Deze worden jaarlijks bekend gemaakt.

## **Aanpassing prijs per kindplaats**

Het bedrag dat de ouder/verzorger per kindplaats aan 'Les Enfants' voldoet, kan worden aangepast. Jaarlijks zal er een nieuw tarief bekend worden gemaakt. Het aangepaste uurtarief per kindplaats zal 1 maand van te voren schriftelijk via Bitcare aan de ouder/verzorger worden gecommuniceerd.

## **Looptijd overeenkomst**

De overeenkomst vangt aan op het moment wanneer ouder/verzorger het aanbod van 'Les Enfants', d.m.v. ondertekening, heeft aanvaard en eindigt uiterlijk, van rechtswege, bij het bereiken van de 4-jarige leeftijd op het kinderdagverblijf. Wat betreft de buitenschoolse opvang wanneer uw kind overgaat naar groep 8.

### *Kinderdagverblijf*

De startdatum van de daadwerkelijke opvang van de ongeborene, vindt plaats uiterlijk één kalendermaand na de overeengekomen startdatum en zal in gezamenlijk overleg worden aangegaan.

### *Buitenschoolse opvang*

De startdatum van de daadwerkelijke opvang, vindt plaats op de overeengekomen startdatum.

Een overeenkomst wordt voor een aaneengesloten periode afgesloten. Gedurende deze periode is de kindplaats voor desbetreffend(e) kind(eren) gereserveerd. Een overeenkomst kan niet tussentijds onderbroken worden.

## **Wederzijdse verplichtingen**

Ouders en 'Les Enfants' dragen samen de verantwoordelijkheid voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.

## **Verplichtingen van Les Enfants**

Les Enfants is gehouden om kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden en staat er voor in dat.

- A) De opvang overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving.
- B) De opvang geschikt is voor verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.
- C) Les Enfants, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening houdt met de individuele wensen van ouders/verzorgers.

### **Verplichtingen van de ouder(s)/verzorger(s)**

- A) Bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind, voor zover bekend, worden reeds bij intake gemeld of wanneer er gedurende de opvangperiode bijzonderheden van medische aard veranderen.
- B) Alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van ouder(s)/verzorger(s) worden beschikbaar gesteld en aangepast door ouder(s)/verzorger(s) indien nodig.
- C) De regels van Les Enfants worden nageleefd.
- D) De betalingsverplichting wordt binnen de gestelde betalingstermijn nagekomen.

### **Uitstapjes**

Uitstapjes maken deel uit van de visie van Les Enfants.

Kinderen die mee op uitstapje gaan zijn hier fysiek en emotioneel aan toe. Doormiddel van het tekenen van de overeenkomst geeft een ouder/verzorger akkoord dat hun kind kan deelnemen aan deze uitstapjes.

### **Buitenslapen**

De locaties Abtswoude en Kalfjeslaan maken gebruik van buitenbedjes. Indien een ouder/verzorger absoluut geen gebruik wil maken van de buitenbedjes dient dit aan te worden gegeven tijdens het intake gesprek.

### **Parkeerbeleid**

Beide locaties beschikken over eigen parkeergelegenheid.

Wij verzoeken ouders/verzorgers ten alle tijden gebruik te maken van het parkeerterrein van Les Enfants.

Onze huisregels betreffende het parkeren zijn:

- Er wordt te allen tijde rustig gereden en geparkeerd.
- Er wordt te allen tijde geparkeerd precies in de parkeervakken tussen de witte lijnen. (Bij de locatie aan Abtswoude 19C mag er nooit geparkeerd worden voor het hek van de burens).
- Indien het hek gesloten is aan de locatie aan de Kalfjeslaan wordt u verzocht het hek zelf te openen.
- Indien er geen parkeerplek is, wordt u verzocht te wachten tot er een plek vrijkomt.
- U wordt verzocht achteruit in de parkeren. Dit vergemakkelijkt het verlaten van de parkeerplaats.
- Indien u op de fiets komt verzoeken wij u de fiets te parkeren aan de kant van de fietskarren en nooit op een parkeerplaats die bestemd is voor een auto.

Indien mijn kind door iemand anders wordt gebracht of wordt gehaald dan door mij, dan breng ik deze personen op de hoogte van de geldende regels omtrent het parkeren. Door middel van ondertekening van de overeenkomst verklaart ouder/verzorger op de hoogte te zijn van de regels omtrent het parkeren en gebruik van de weg bij Les Enfants.

### **Toestemming beeldmateriaal**

Ouder/verzorger heeft ten tijde van de inschrijving de mogelijkheid toestemming te geven voor het gebruik van beeldmateriaal van hun kind. Indien er toestemming gegeven wordt, kan beeldmateriaal gebruikt worden in documenten, op Facebook, in de nieuwsbrief, op de website en in lokale media. Indien er geen toestemming gegeven wordt, worden foto's van een kind alleen naar de ouder/verzorger gestuurd via het ouderportaal.

## **Wijzigen overeenkomst**

### *'Les Enfants'*

'Les Enfants' heeft het recht om op basis van zwaarwegende redenen zoals wijzigingen in de wet- en regelgeving, de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen minimaal 1 maand van te voren aangekondigd worden.

### *Ouder/verzorger*

Ouder/verzorger heeft het recht een verzoek te doen tot wijziging van de getekende/lopende overeenkomst. Dit verzoek dient een ouder/verzorger per mail in te dienen gericht aan [administratie@kinderopvang-lesenfants.nl](mailto:administratie@kinderopvang-lesenfants.nl)

Tegemoetkoming aan dit verzoek is afhankelijk van de door 'Les Enfants' te beoordelen roostertechnische mogelijkheden. Een opzegging/wijziging dient uiterlijk voor de 15e van de huidige maand binnen te zijn zodat deze wijziging in kan gaan de maand erna (ivm vooraf factureren).

Na aanpassing van de overeenkomst wordt een nieuwe overeenkomst toegezonden. De voorgaande overeenkomst komt hiermee **per direct** te vervallen. Voor het aanpassen van een overeenkomst worden € 30,00 administratiekosten per overeenkomst in rekening gebracht.

### *Buitenschoolse opvang*

Wanneer schooltijden structureel aangepast worden, zullen deze evenredig aangepast worden op de gesloten overeenkomst en het daaraan gekoppelde maandbedrag. De verantwoordelijkheid voor het aankondigen van gewijzigde schooltijden ligt bij de ouder/verzorger en dient minimaal 1 maand voorafgaand te zijn doorgegeven aan de administratie per mail. De doorgegeven aanpassingen zijn na maximaal 1 maand verwerkt.

## **(Gedeeltelijk) beëindigen overeenkomst**

Vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst, hebben beide partijen het recht, met een opzegtermijn van 1 maand ingaande vanaf de 1e van de eerstvolgende maand, de overeenkomst te beëindigen. De looptijd is dus minimaal 1 maand. Opzegging dient schriftelijk, per mail, te geschieden. Wanneer een overeenkomst, voor aanvang van de daadwerkelijke opvang, beëindigd wordt, worden annuleringskosten in rekening gebracht. Deze zijn gelijk aan 1 maand opvang volgens de gesloten overeenkomst.

Indien, ondanks alle inspanningen, 'Les Enfants' er niet in slaagt een rendabele bezettingsgraad te houden, is zij gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

Wanneer 'Les Enfants' redelijkerwijs niet gevraagd kan worden om het kind toe te laten door bijvoorbeeld ziekte of extra verzorgingsbehoefte of wanneer de opvang van een kind de normale opvang van andere kinderen verzwakt of belemmert is zij gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

Wanneer 'Les Enfants' door een niet aan 'Les Enfants' toerekenbare oorzaak niet meer aan de verplichtingen van de overeenkomst kan voldoen is zij gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

Indien ouders gedurende 1 maand in verzuim zijn ten aanzien van hun betalingsverplichting, is 'Les Enfants' gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Eventuele gerechtelijke kosten die voortvloeien uit een incassoprocedure zullen op de ouder/verzorger verhaald worden.

### *Kinderdagverblijf*

De overeenkomst eindigt van rechtswege zonder dat opzegging noodzakelijk is voor dagopvang op het moment dat het kind de 4 jarige leeftijd bereikt of bij overlijden van het kind.

### **Buitenschoolse opvang**

De overeenkomst eindigt van rechtswege zonder dat opzegging noodzakelijk is voor buitenschoolse opvang tot en met groep 7 of bij overlijden van het kind.

### **Ruilen/extra opvangdagen**

Ouder/verzorger heeft de mogelijkheid om een verzoek, via het ouderportaal, in te dienen om de overeengekomen opvangdag(en) incidenteel te ruilen of een extra opvangdag aan te vragen. 'Les Enfants' zal de roostertechnische mogelijkheden beoordelen en het verzoek inwilligen of afwijzen. Tijdens de openingstijden van het kantoor worden de binnengekomen verzoeken direct verwerkt.

Een extra opvangdag wordt 2 maanden later per factuur in rekening gebracht.

### **Buitenschoolse opvang**

Ouder/verzorger heeft de mogelijkheid om een verzoek, via het ouderportaal, in te dienen om een extra studiedag aan te vragen. 'Les Enfants' zal de roostertechnische mogelijkheden beoordelen en het verzoek inwilligen of afwijzen. Een extra opvangdag wordt 2 maanden later per factuur in rekening gebracht.

De verantwoordelijkheid voor het aanvragen van een studiedag ligt bij de ouder/verzorger. Indien een kind op de studiedag gebracht wordt, zonder goedgekeurde aanvraag, zal ter plekke beoordeeld worden of het roostertechnisch mogelijk is om het kind alsnog een plek te bieden op die dag. De extra opvangdag, vermeerderd met € 10,00 administratiekosten, wordt 2 maanden later per factuur in rekening gebracht.

### **Buitenschoolse opvang; schoolactiviteiten**

Incidentele wijzigingen in schooltijden of locatie van brengen/ophalen welke samenhangen met, door school, georganiseerde activiteiten dienen **5 werkdagen** voorafgaand aan de activiteit gemeld worden. De verantwoordelijkheid voor het tijdig melden van deze wijziging ligt bij de ouder/verzorger.

### **Ziekte en afwezigheid**

Wanneer een kind onze opvang niet op de overeengekomen dag(en) bezoekt vanwege ziekte of afwezigheid, blijft de kindplaats gereserveerd en worden er geen kosten in mindering gebracht.

Wanneer een ouder/verzorger een kind afmeldt bijvoorbeeld i.v.m. vakantie, dan wordt dit plekje per direct beschikbaar gesteld om ruilverzoeken of aanvragen voor extra opvang in te willigen.

### **Betalingen**

De facturen worden gedurende de maand per mail verzonden.

Via automatische incasso wordt het factuurbedrag rond de 27ste van de maand over de aankomende opvangperiode afgeschreven.

Door het afgeven van de automatische incasso dragen ouders de verantwoordelijkheid om op de dag van de incasso ervoor zorg te dragen dat de incasso plaats kan vinden. De machtiging voor het afgeven van de automatische incasso staat in de overeenkomst.

'Les Enfants' geeft er de voorkeur aan de factuur per automatische incasso af te schrijven. Rond de 27ste van de maand wordt het factuurbedrag van de aankomende maand afgeschreven. Wanneer de 27ste in het weekend valt, wordt het factuurbedrag op de vrijdag voorafgaand aan dat weekend afgeschreven. Wij zijn hierin afhankelijk van de uitvoering van de bank en kan bij uitzondering later plaatsvinden.

- Wanneer 3 betaling gestorneerd worden, brengen wij € 7,50 storneringkosten in rekening op de eerstvolgende factuur.
- Indien een betaling teruggeboekt wordt, brengen wij € 7,50 terugboekingskosten in rekening op de eerstvolgende factuur.
- Indien na het ontvangen van een eerste herinnering er geen betaling heeft plaatsgevonden binnen 7 dagen, worden er € 15,00 eerste herinneringskosten in rekening gebracht.
- Indien na het ontvangen van de tweede herinnering er geen betaling heeft plaatsgevonden binnen 7 dagen, worden er € 30,00 aanmaningskosten in rekening gebracht en wordt de opvang per direct stopgezet.

Kindereen die ingeschreven zijn vóór maart 2020 maken wellicht nog gebruik van het oude product; met drie weken sluiting in de zomervakantie en twee weken tijdens de kerstvakantie. Deze weken worden niet doorberekend.

De berekening is als volgt met voorbeeld van 1 dag per week:

47 weken x 10,5 uur per dag x uurprijs = totaal bedrag op jaarbasis. Dit bedrag wordt vervolgens gedeeld door 12 maanden; hetgeen zorgt voor een vast maandbedrag.

Nationale feestdagen zoals Pasen, Hemelvaartsdag, Pinksteren, Kerst, Nieuwjaarsdag, bevrijdingsdag (1x per 5 jaar) worden wel doorberekend. Op de overeenkomst mits deze gemaakt is in het huidige jaar kunt u terugzien hoeveel de uurafname per maand is.

### **Aansprakelijkheid**

'Les Enfants' heeft een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor de kinderen en de leiding. 'Les Enfants' sluit iedere aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en hoe ook ontstaan, door wie ook is ingesteld voor welke schade ook, nadrukkelijk uit, behalve en voor zover de schade wordt gedekt door de genoemde aansprakelijkheidsverzekering en daadwerkelijk door deze verzekering zal worden vergoed.

### **Uitvoeringsreglement**

De bepalingen en voorwaarden ter zake openingstijden, vakantiesluiting, breng- en ophaaltijden, dagindeling, groepssamenstelling en plaatsingsprocedure, neergelegd in het beleidsplan van 'Les Enfants', zijn van toepassing op deze overeenkomst.

### **Klachtenprocedure en geschillen**

Bij eventuele klachten wordt volgens de interne klachtenprocedure gewerkt. De actuele procedure wordt vóór aanvang van de opvang aan ouders verstrekt. De actuele procedure is ook op te vragen bij 'Les Enfants'. Alle geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, zullen aan de rechtbank worden voorgelegd. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing