

# Algemene voorwaarden Filimo Kindcentrum

Geldig per 1-8-2019



## Artikel 1 - Definities

Definities In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangsdatum:	De overeengekomen datum waarop de Kinderopvang aanvangt.
Beeldmateriaal:	Een foto en/of video.
Buitenschoolse opvang:	Kinderopvang verzorgd door een kindcentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.
Dagopvang:	Kinderopvang verzorgd door een kindcentrum voor kinderen tot de leeftijd waarop zij het basisonderwijs volgen.
Geschillencommissie:	De geschillencommissie kinderopvang.
Ingangsdatum:	De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.
Kind:	Het kind van de klant of het kind van wie de klant de dagelijkse verzorging op zich heeft genomen
Kindcentrum:	Een locatie waar kinderopvang plaatsvindt.
Kinderopvang:	Het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor de kinderen begint.
Klant:	De ouder die met de ondernemer een overeenkomst aangaat;
Ondernemer:	De gebruiker van deze algemene voorwaarden: Filimo B.V. gevestigd aan Jacob van Campenstraat 8 te Nijmegen. Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 64053288.
Opvangdag:	De in de overeenkomst opgenomen dag(en) en tijdstippen dat de ondernemer het kind opvangt.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.
Oudercommissie:	Advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindcentrum worden opgevangen.
Ouderportaal:	De online kinderopvangsoftware waarvan de klant gebruik kan maken, na ingelogd te zijn op de website van de softwareleverancier.
Overeenkomst:	De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en de ondernemer.
Partijen:	De ondernemer en de klant.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.
Softwareleverancier:	Het bedrijf dat het ouderportaal aan de klant ter beschikking stelt
Studiedag:	De (studie)dag van de school waarbij de school geheel of gedeeltelijk gesloten is. Deze dag valt buiten de vastgestelde vakantiedagen en is opgenomen in het jaarlijkse schooljaarplan.
Vakantiedag:	Een dag waarbij de school vanwege de vastgestelde vakantiedagen in het jaarlijkse schooljaarplan gesloten is.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen de Ondernemer en de Ouder.

## **Artikel 3 – Aanmelding**

1. De Ouder meldt zich via een online inschrijfformulier aan bij de Ondernemer als geïnteresseerde voor Dagopvang of Buitenschoolse opvang voor zijn kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.
2. Op het inschrijfformulier geeft de Ouder aan of hij ermee instemt dat het in artikel 4 bedoelde aanbod en/of de Algemene Voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.
3. De Ondernemer bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van de Ondernemer van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de Ouder noch de Ondernemer tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de Ouder aan de Ondernemer om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat de Ondernemer de Ouder op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt de Ondernemer de Ouder hiervan Schriftelijk in kennis. Zodra een Ouder in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, zal de Ondernemer de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 4 doen.

## **Artikel 4 – Aanbod**

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan de Ondernemer de Ouder een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over de Ondernemer, een omschrijving van zijn dienstverlening, alle elementen genoemd in bijlage 1 bij de Algemene Voorwaarden, dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen, alsmede:
  - de ( vermoedelijke ) naam en ( vermoedelijke )geboortedatum van het kind;
  - de beschikbare Aanvangsdatum;
  - de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
  - de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits de Ouder daarom bij aanmelding heeft verzocht en de Ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
  - de prijs behorende bij het aanbod;
  - de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
  - de looptijd van de Overeenkomst;
  - een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
  - een dagtekening.
3. Het aanbod vindt Schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
4. Indien de Ondernemer de potentiële klant een aanbod heeft gedaan, dan is het aanbod geldig gedurende 2 weken te rekenen vanaf de dagtekening van het aanbod, tenzij bij het aanbod een andere termijn staat vermeld.

5. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan de Ondernemer de Ouder een termijn stelt van 2 weken, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.
6. Kennelijke fouten in het aanbod of in overeenkomst binden de ondernemer niet.

#### **Artikel 5 - De Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding door de Ouder van het door de Ondernemer gedane aanbod en hierbij rekening houdend met de geldigheid van het aanbod zoals beschreven in artikel 4 lid 4.
2. De Ouder aanvaardt het aanbod Schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door de Ondernemer is ontvangen, is de Ingangsdatum van de Overeenkomst.
3. De ondernemer bevestigt de ontvangst van de aanvaarding Schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt de ondernemer de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.

#### **Artikel 6 - Annulering**

1. De Ouder heeft het recht de Overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de Aanvangsdatum.
2. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling over de voor de Ouder geldende opzegtermijn als bedoeld in artikel 9 lid 4 sub a.

#### **Artikel 7 - Intakegesprek**

1. De Ondernemer nodigt de Ouder tijdig voor de Aanvangsdatum uit voor een intakegesprek.
2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:
  - a. De voor de Kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de Ouder en zijn kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummer(s).
  - b. De aanvang en duur van de wenperiode;
  - c. De algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
  - d. De individuele wensen van de Ouder en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
  - e. De wijze van communicatie;
  - f. Het maken van uitstapjes;
  - g. Het maken van beeldmateriaal van het kind;
  - h. De wettelijke aansprakelijkheid van de Ouder voor schade veroorzaakt door zijn kind.
3. De Ondernemer bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken Schriftelijk aan de Ouder.

#### **Artikel 8 - Duur en verlenging van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn van het overeengekomen type Kinderopvang.
2. De maximale termijn voor Dagopvang duurt tot de leeftijd waarop het kind basisonderwijs volgt.

3. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
4. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.
5. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
6. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

#### **Artikel 9 - Einde van de overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.
3. De Ondernemer is slechts bevoegd de Overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt: a. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. Voortdurende van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2 sub a en c;
  - c. De situatie genoemd in artikel 11 lid 2 sub b;
  - d. De omstandigheid dat de Ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
  - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
4. Opzegging vindt plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde Schriftelijke verklaring en
  - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;
  - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door de Ondernemer;
  - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door de Ondernemer op grond van artikel 10 lid 3 onder a.
5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of de Ondernemer de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.
6. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

#### **Artikel 10 - Toegankelijkheid**

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Ondernemer en Ouder.

2. De Ondernemer heeft het recht het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
  - a. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is;
  - b. Het kind en/of de Ouder een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de Ondernemer mag worden verwacht;
  - c. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.
3. Ingeval de Ondernemer het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt de Ondernemer met de Ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle Partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 10 lid 2 om toegang te weigeren en het overleg met de Ondernemer niet tot een oplossing heeft geleid, kan hij deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
5. Tijdens de verkorte procedure mag de Ondernemer de plaats niet opzeggen.

#### **Artikel 11 - Wederzijdse verplichtingen**

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind op de volgende wijze aan elkaar over:
  - a. Bij Dagopvang: de Ouder is bij het brengen verantwoordelijk voor het kind en de Ondernemer bij het ophalen, tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
  - b. Bij Buitenschoolse opvang: de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat, bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind. Partijen maken hierover Schriftelijk afspraken.

#### **Artikel 12 - Verplichtingen van de Ondernemer**

1. De Ondernemer is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. De ondernemer staat er voor in dat:
  - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
    - overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
    - verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;
  - b. Een Kindcentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen. Een nadere regeling van de wijze waarop de Ondernemer voldoet aan zijn verplichtingen genoemd in artikel 12 lid 1 is vastgelegd in bijlage 1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

3. De Ondernemer houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

#### **Artikel 13 - Verplichtingen van de Ouder**

1. De Ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De Ouder draagt zorg dat de Ondernemer beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de Ouder.
3. De Ouder houdt zich aan de regels die binnen het Kindcentrum gelden.
4. De Ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van de Ondernemer verzaamt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De Ouder brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
6. De Ondernemer legt de bevoegdheid van anderen dan de Ouders om het kind van de Kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de Ouder daarom verzoekt.
7. De Ouder betaalt de Ondernemer conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

#### **Artikel 14 - Wijzigingen van de Overeenkomst**

1. De Ondernemer heeft het recht om de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen.
2. Wijzigingen van de Overeenkomst kondigt de ondernemer tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de Overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen Kinderopvang, dan heeft de Ouder de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

#### **Artikel 15 - De prijs en wijziging van de prijs**

1. De opgegeven prijzen zijn inclusief BTW.
2. De prijs die de Ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
3. Wijzigingen in het uurtarief worden schriftelijk of via de e-mail aan de klant kenbaar gemaakt minimaal één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van het nieuwe uurtarief.

#### **Artikel 16 - De betaling / Niet-tijdige betaling**

1. De Ouder betaalt op basis van een schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
2. De Ouder heeft een uniek debiteurnummer. Indien de ouder meerdere kinderen heeft, ontvangt de ouder een verzamelfactuur.
3. Betaling geschiedt altijd middels automatische incasso waarvoor de klant aan de BSO een volmacht verleent. Het maandelijkse moment van incasseren zal omstreeks de eerste dag van een nieuwe kalendermaand zijn. Op de factuur wordt de exacte incassodatum vermeld.
4. Indien een Ouder betaalt aan een door de Ondernemer aangewezen derde geldt dit voor de

Ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de Ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de Ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die Ouder.

5. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim.
6. De Ondernemer zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de Ondernemer de Ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Ondernemer op grond van 10 lid 3 sub a. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop die bevoegdheid ontstaat zijn verzonden.
7. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer rente in rekening vanaf het verstrijken van de in de factuur genoemde uiterste betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
8. Door de Ondernemer gemaakte buitengerechtigde kosten om betaling van een schuld van de Ouder af te dwingen, kunnen aan de Ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtigde incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
9. Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.

#### **Artikel 17 - Afmelden, aanvragen, bevestigen en ruilen (ruiltegoed) van opvangdagen**

1. Indien het kind op de opvangdag niet opgevangen dient te worden, dan dient de klant het kind via het ouderportaal af te melden.
2. Het afmelden van een kind dient minimaal één werkdag van tevoren te worden gemeld via het ouderportaal. Wordt een kind korter van te voren afgemeld voor een opvangdag of verschijnt het kind niet op de opvangdag, dan kan deze opvangdag niet later worden ingezet.
3. Afgemelde opvangdagen worden niet gecrediteerd. Tijdig afgemelde opvangdagen en tijdig afgemelde incidentele overeengekomen opvangdagen kunnen later ingezet worden. De klant ontvangt hiervoor ruiltegoed.
4. Dit ruiltegoed kan worden ingezet vanaf de datum van afmelden tot twee maanden ná de datum van afmelden ingezet gedurende het hele jaar.
5. Indien de klant een extra opvangdag wenst aan te vragen of een opvangdag wenst te ruilen, dan dient de klant een dergelijk verzoek via het ouderportaal bij de Ondernemer in te dienen.
6. Het verzoek tot het ruilen van een opvangdag of tot het aanvragen van een extra opvangdag dient minimaal 14 dagen van tevoren te worden ingediend. Een dergelijk verzoek wordt alleen ingewilligd indien het beroepskracht-kind-ratio en het pedagogisch beleidsplan dit toelaat. De Ondernemer zal zo spoedig mogelijk via het ouderportaal reageren op dit verzoek. Via het ouderportaal kan de klant controleren of het verzoek van de klant ingewilligd is. De klant is er zelf verantwoordelijk voor om dit tijdig te controleren. Indien de klant minder dan 14 dagen van te voren een verzoek tot het ruilen van een opvangdag of tot het aanvragen van een extra aanvraag indient, dan geeft de Ondernemer geen garantie dat het verzoek of aanvraag in behandeling wordt genomen.

7. Het is enkel mogelijk om opvang af te nemen in tijdsperioden genoemd in de overeenkomst. Indien de klant een aanvraag doet voor een extra opvangdag, dan zal de klant een aanvraag doen voor:
  - Buitenschoolse opvang:
    - o Middag (eindtijd school tot en met sluitingstijd BSO);
    - o Vakantiedag (openingstijd BSO tot en met sluitingstijd BSO);
    - o Studiedag (openingstijd BSO tot en met sluitingstijd BSO óf openingstijd BSO tot en met reguliere sluitingstijd school, indien de aanvullende middag onderdeel is van de overeenkomst);
    - o Ochtend (openingstijd BSO tot en met regulier openingstijd school);
  - Dagopvang
    - o Hele dag (openingstijd groep tot sluitingstijd groep);

Afname per uur is niet mogelijk, met uitzondering van overeengekomen voorschoolse opvang. De openingstijden per locatie van de Ondernemer zijn benoemd in de tarieven.
8. De standaard opvangdagen en tijden staan in de overeenkomst.
9. Studiedagen dienen apart te worden afgenomen en worden niet mee berekent in het gemiddeld aantal maanduren, zoals omschreven in artikel 19 (vanaf 07:30 tot de reguliere eindtijd van de school of sluitingstijd BSO).
10. Extra opvang wordt apart achteraf aan de klant in rekening gebracht.
11. Een opvangdag die valt op een feestdag waarop de Ondernemer gesloten is, zal na de betreffende feestdag omgezet worden als ruiltegoed in het ouderportaal. Dit geldt tevens voor de sluitingsdag tijdens de intocht van de vierdaagse week.
12. Het verzoek tot het inzetten van ruiltegoed dient tevens via het ouderportaal minimaal 14 dagen van tevoren te worden ingediend bij de Ondernemer.
13. Een ouder die een overeenkomst heeft voor 48 weken dient voor:
  - a. De dagopvang aan te geven wanneer zij minimaal 4 weken niet aanwezig zijn middels het ouderportaal. Bij een overeenkomst korter dan één kalenderjaar worden de 4 weken naar rato berekent en afgerond naar hele dagen.
  - b. De buitenschoolse opvang dient maximaal 8 vakantie weken te bevestigen dat het kind aanwezig is. Bij een overeenkomst korter dan één kalenderjaar worden de 8 weken naar rato berekent en afgerond naar hele dagen.



#### **Artikel 18 - Opvangtijden en feestdagen**

1. De normale opvangtijden voor de dagopvang zijn van 07:30 tot 18:00 uur.
2. De normale opvangen voor de buitenschoolse opvang zijn op de dagen dat de school volgens haar jaarplan geopend is, is de opvangtijd vanaf het tijdstip dat de school sluit tot 18:00 uur bij buitenschoolse opvang. Op vakantiedagen en op studiedagen, is de opvangtijd vanaf 07:30 tot 18:00 uur.
3. De Ondernemer biedt de Klant vervroegde opvang van 07:00 tot 07:30 uur of verlengde opvang van 18:00 tot 19:00 uur aan. De partijen leggen dit vast in de overeenkomst.
4. Hele opvangdagen hebben voorrang op halve opvangdagen eveneens als om de week opvangdagen. De Ondernemer kan deze overeenkomst te allen tijden, met de inachtneming van één maand, beëindigen.
5. De BSO is gesloten op de feestdagen die zijn benoemd in de cao-kinderopvang en tijdens de intocht van de Nijmeegse vierdaagse week.
6. Op sinterklaasavond, kerstavond en oudejaarsdag sluit het Kindcentrum om 17.00 uur. Hiervoor is geen restitutie mogelijk.
7. De buitenschoolse is gesloten tijdens de in het jaarplan vastgestelde schooltijden. Indien onverhoopt, om wat voor een reden dan ook, de school dicht is tijdens de in het jaarplan vastgestelde schooltijden, dan kan de Ondernemer op verzoek van de klant opengaan. De Ondernemer behoudt altijd het recht om niet op het verzoek van de klant in te gaan, en niet open te gaan. Deze extra opvanguren worden aan de klant in rekening gebracht.

#### **Artikel 19 - Tariefstelling en facturatie**

1. Het gemiddeld aantal maanduren wordt per opvangdag als volgt berekend:
  - a. Dagopvang  
*Aantal dagen dat de dag in het jaar voorkomt (52 of 53) maal het aantal uur per opvangdag gedeeld door 12 maanden.*
  - b. Buitenschoolse opvang  
*Aantal dagen dat de schooldag in het jaar voorkomt (40) maal het aantal uur per opvangdag plus aantal dagen dat de vakantiedag in het jaar voorkomt (12 of 13) maal het aantal uur per opvangdag gedeeld door 12 maanden.*
2. Indien er sprake is van een gebroken maand dan zal er een aangepaste factuur opgemaakt worden. Een gebroken maand is een maand die niet start of eindigt per de eerste van de maand. De gebroken maand wordt als volgt berekend:
  - a. Opvang korter dan de 16<sup>de</sup> van de maand  
*Prijs per opvangdag maal het aantal opvangdagen die vallen voor de 16<sup>de</sup> van de maand.*
  - b. Opvang gelijk aan de 16<sup>de</sup> van de maand  
*De helft van het maandbedrag zoals beschreven in artikel lid 20a en b.*
  - c. Opvang langer dan de 16<sup>de</sup> van de maand  
*De helft van het maandbedrag zoals beschreven in artikel lid 20a en b plus de prijs per opvangdag maal het aantal opvangdagen na de 16<sup>de</sup> van de maand.*
3. Indien een ouder een overeenkomst heeft met een weksprong (oneven/even) dan ontvangt de ouder een factuur voor de werkelijke afname in de betreffende kalendermaand.

#### **Artikel 20 - Het ouderportaal**

1. Op het gebruik van het ouderportaal zijn de algemene voorwaarden en/of de gebruiksvoorwaarden van de softwareleverancier van toepassing. De klant is verplicht gebruik te maken van het ouderportaal overeenkomstig de algemene voorwaarden en/of gebruiksvoorwaarden van de softwareleverancier.
2. De Ondernemer heeft de werking van het ouderportaal, voor zover van toepassing, laten afstemmen op deze algemene voorwaarden. Indien door de Ondernemer, in het verleden, afspraken zijn gemaakt die afwijken van de mogelijkheden van het ouderportaal, dan kunnen aan deze afwijkende afspraken geen rechten worden ontleend.
3. De klant maakt zelf een wachtwoord aan om gebruik te kunnen maken van het ouderportaal. De klant is verantwoordelijk voor zijn wachtwoord. De Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gesteld indien een ongeautoriseerde derde gebruik maakt van het wachtwoord van de klant. Indien een ongeautoriseerde derde gebruik maakt van het wachtwoord van de klant, dan dient de klant de softwareleverancier daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen.
4. De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het gebruik van zijn account binnen het ouderportaal.
5. De klant staat ervoor in dat alle informatie die hij via het ouderportaal aan de Ondernemer verstrekt correct en volledig is.
6. Het is de klant niet toegestaan het ouderportaal te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het ouderportaal ter beschikking is gesteld.
7. Indien de klant door de softwareleverancier de toegang tot het ouderportaal is ontzegd, dan dient de klant de Ondernemer daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. In een dergelijk geval zullen de Ondernemer en de klant met elkaar in overleg treden om tot een oplossing te komen.
8. De Ondernemer kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor het handelen en/of nalaten van de softwareleverancier na het beëindigen van de overeenkomst. Door een account aan te maken op het ouderportaal gaat de klant ook een overeenkomst aan met de softwareleverancier

#### **Artikel 21 - Diefstal, verlies of beschadiging van eigendommen**

1. De Ondernemer is nimmer aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van het kind of van de klant, tenzij het verlies, de diefstal of de beschadiging te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van de Ondernemer. In geval van diefstal zal de Ondernemer medewerking verlenen bij het doen van aangifte.

#### **Artikel 22 - Overmacht**

1. In geval van overmacht is de Ondernemer niet gehouden tot vergoeding van de daardoor bij de klant ontstane schade, behoudens en voor zover de Ondernemer als gevolg van de overmachtssituatie een voordeel heeft gehad dat zij bij correcte nakoming niet zou hebben gehad.
2. Onder overmacht wordt o.a. verstaan: brand, bliksem, overstromingen, rellen, oorlog, terrorisme, extreme weersomstandigheden, diefstal, stroomstoring, internetstoring, storing in het e-mailverkeer, computervredebreuk door een derde, de beëindiging van een samenwerking die de Ondernemer met een derde is aangegaan, overheidsmaatregelen, stakingen, wijzigingen in wet- en regelgeving.

3. Indien er sprake is van een overmachtssituatie, dan stelt de Ondernemer de klant daarvan op de hoogte.

**Artikel 23 - Gebruik van beeldmateriaal van het kind**

1. Indien de klant toestemming heeft verleend aan de Ondernemer voor het publiceren van beeldmateriaal van het kind, dan zijn de bepalingen van dit artikel van toepassing.
2. De Ondernemer gaat zorgvuldig om met het beeldmateriaal.
3. De Ondernemer publiceert geen beeldmateriaal waardoor het kind schade kan ondervinden.
4. De toestemming die de klant aan de Ondernemer verleend heeft voor het publiceren van beeldmateriaal geldt enkel voor het beeldmateriaal dat door de Ondernemer, of in opdracht van de Ondernemer door een derde, is gemaakt. Andere ouders en kinderen kunnen foto's en video's maken van het kind, de Ondernemer heeft daar geen invloed op.
5. De klant kan zijn toestemming tot het publiceren van het beeldmateriaal te allen tijde intrekken door een e-mail te sturen naar [info@filimo.nl](mailto:info@filimo.nl).

**Artikel 24 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Nederlands recht is van toepassing op de Overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de Overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 26 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

**Artikel 25 - Klachtenprocedure**

1. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten Schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer. De Ouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
2. De Ondernemer behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de Oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
3. Na het indienen van de klacht dient de klant de Ondernemer de gelegenheid te geven de gegrondheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
4. Klachten of vragen kunnen worden gemeld bij:  
Filimo B.V.  
Tel: 024-8457974  
E-mail: [info@filimo.nl](mailto:info@filimo.nl)  
Postadres: Jacob van Campenstraat 8, 6543 LG, Nijmegen
5. Vragen van administratieve aard worden door de Ondernemer binnen 5 werkdagen afgehandeld. Indien afhandeling van een vraag binnen de termijn van 5 werkdagen onverhoopt niet mogelijk is, zal de klant hiervan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte worden gesteld en wordt een indicatie gegeven binnen welke termijn de klant een inhoudelijke reactie kan verwachten.
6. Klachten worden door de Ondernemer binnen 14 dagen afgehandeld. Indien afhandeling van een klacht binnen de termijn van 14 dagen onverhoopt niet mogelijk is, zal de klant hiervan

Schriftelijk of via de e-mail op de hoogte worden gesteld met daarbij een toelichting op het uitstel en wordt aan de klant een indicatie gegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Op een door de Ondernemer van de klant ontvangen klacht zal in ieder geval binnen 4 weken gereageerd worden. Ontvangen klachten worden door de Ondernemer vertrouwelijk behandeld.

7. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 26.

#### **Artikel 26 - Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang**

1. Geschillen tussen Ouder en Ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door de Ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de Ouder zijn klacht eerst bij de Ondernemer heeft ingediend.
3. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder de klacht bij de Ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze commissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de Ouder een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de Ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de Ouder Schriftelijk 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 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](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### **Artikel 27 - Aanvullingen**

1. Individuele aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten Schriftelijk tussen de Ondernemer en de Ouder overeengekomen worden.

#### **Artikel 28 - Wijziging van deze voorwaarden**

1. De Ondernemer is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen en op de bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren. De klant wordt schriftelijk of via de e-mail minimaal 1 maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de gewijzigde versie van de algemene voorwaarden op de hoogte gesteld en van de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden. Wenst de klant niet onder de nieuwe algemene voorwaarden de overeenkomst voort te zetten, dan heeft de klant het recht de overeenkomst op te zeggen, zie ook artikel 9 lid 4.



**FILIMO**  
**KINDCENTRUM**

2. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door de Ondernemer vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
3. Indien de Ondernemer niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de Ondernemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

## Privacy Policy

Filimo Kindcentrum hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. In deze Privacy policy willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens.

Wij doen er alles aan om uw privacy te waarborgen en gaan daarom zorgvuldig om met persoonsgegevens. Filimo Kindcentrum houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Dit brengt met zich mee dat wij in ieder geval:

- Uw persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met het doel waarvoor deze zijn verstrekt, deze doelen en type persoonsgegevens zijn beschreven in dit Privacy policy;
- Verwerking van uw persoonsgegevens beperkt is tot enkel die gegevens welke minimaal nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- Vragen om uw uitdrukkelijke toestemming als wij deze nodig hebben voor de verwerking van uw persoonsgegevens;
- Passende technische en organisatorische maatregelen hebben genomen zodat de beveiliging van uw persoonsgegevens gewaarborgd is;
- Geen persoonsgegevens doorgeven aan andere partijen, tenzij dit nodig is voor uitvoering van de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt;
- Op de hoogte zijn van uw rechten omtrent uw persoonsgegevens, u hierop willen wijzen en deze respecteren.

Als Filimo Kindcentrum zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u na het doornemen van ons Privacy policy, of in algemenere zin, vragen heeft hierover of contact met ons wenst op te nemen kan dit via de contactgegevens onder aan dit document.

### Verwerking van persoonsgegevens van Klanten

Persoonsgegevens van klanten worden door Filimo Kindcentrum verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Administratieve doeleinde;
- Communicatie over de opdracht en/of uitnodigingen;

Grondslag voor deze persoonsgegevens is:

- Het overeengekomen contract.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan Filimo Kindcentrum de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- Voorletters;
- Voornaam;
- Tussenvoegsel;
- Achternaam;
- Adres;
- Woonplaats;
- Provincie;
- Land;
- Burgerlijke staat;
- BSN;
- Bankgegevens;
- (Zakelijk) Telefoonnummer;

- (Zakelijk) E-mailadres;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Gegevens werkgever;
- Gegevens verzekeringsmaatschappij;
- Naam en telefoonnummer in geval van nood;
- Schoolgegevens;
- Gegevens met betrekking tot gezondheid.

Uw persoonsgegevens worden door Filimo Kindcentrum opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende de looptijd van de overeenkomst en daarna alleen in de financiële administratie voor maximaal 7 jaar.

### **Verwerking van persoonsgegevens van medewerkers**

Persoonsgegevens van medewerkers worden door Filimo Kindcentrum verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Uitvoering geven aan de arbeidsovereenkomst.

Grondslag voor deze persoonsgegevens is:

- De arbeidsovereenkomst.

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan Filimo Kindcentrum de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- Voorletters;
- Voornaam;
- Tussenvoegsel;
- Achternaam;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Geboortedatum;
- Burgerlijke staat;
- Salarisgegevens;
- Kopie ID;
- BSN-nummer;
- Bankgegevens.

Uw persoonsgegevens worden door Filimo Kindcentrum opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende de periode dat men een contract heeft en daarna alleen in de financiële administratie voor maximaal 7 jaar.

### **Verstrekking aan derden**

De gegevens die u aan ons geeft kunnen wij aan derde partijen verstrekken indien dit noodzakelijk is voor uitvoering van de hierboven beschreven doeleinden.

Zo maken wij gebruik van een derde partij voor:

- Het verzorgen van de internetomgeving van het AVG-programma;
- Het verzorgen van de (financiële) administratie;

Wij geven nooit persoonsgegevens door aan andere partijen waarmee we geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij de door uw verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht en toegestaan is. Een voorbeeld hiervan is dat de politie in het kader van een onderzoek (persoons)gegevens bij ons opvraagt. In een dergelijk geval dienen wij medewerking te verlenen en

zijn dan ook verplicht deze gegevens af te geven. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier schriftelijk toestemming voor geeft.

#### **Binnen de EU**

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU.

#### **Minderjarigen**

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor schriftelijke toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

#### **Bewaartermijn**

Filimo Kindcentrum bewaart persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt dan wel op grond van de wet is vereist.

#### **Beveiliging**

Wij hebben passende technische en organisatorische maatregelen genomen om persoonsgegevens van u te beschermen tegen onrechtmatige verwerking, zo hebben we bijvoorbeeld de volgende maatregelen genomen;

- Alle personen die namens Filimo Kindcentrum van uw gegevens kennis kunnen nemen, zijn gehouden aan geheimhouding daarvan.
- We hanteren een gebruikersnaam en wachtwoordbeleid op al onze systemen;
- We pseudonimiseren en zorgen voor de encryptie van persoonsgegevens als daar aanleiding toe is;
- Wij maken back-ups van de persoonsgegevens om deze te kunnen herstellen bij fysieke of technische incidenten;
- We testen en evalueren regelmatig onze maatregelen;
- Onze medewerkers zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens.

#### **Rechten omtrent uw gegevens**

U heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens welke wij van u ontvangen hebben. Tevens kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door één van onze verwerkers. Ook heeft u het recht om de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Wij kunnen u vragen om u te legitimeren voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken.

Mogen wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een door u gegeven toestemming hiertoe, dan heeft u altijd het recht deze toestemming in te trekken.

#### **Klachten**

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen. Komen wij er samen met u niet uit dan vinden wij dit natuurlijk



erg vervelend. U heeft altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

**Vragen**

Als u naar aanleiding van ons Privacy Statement nog vragen of opmerkingen heeft neem dan contact met ons op!

**Contactgegevens**

Filimo Kindcentrum  
Jacob van Campenstraat 8  
6543 LG Nijmegen  
info@filimo.nl

**Kunnen we deze privacy verklaring aanpassen?**

Deze privacyverklaring is van 25 mei 2018. We behouden ons het recht voor deze privacyverklaring aan te passen. De meest recente versie is terug te vinden op onze website: [www.filimo.nl](http://www.filimo.nl).