



Aanvullende leveringsvoorwaarden Flow kinderopvang

Artikel 1: Definities

Begrippen die in deze Leveringsvoorwaarden met een hoofdletter zijn opgenomen, hebben de betekenis als daaraan gegeven in artikel 1 van de Algemene voorwaarden Brancheorganisatie Kinderopvang. In aanvulling daarop worden de onderstaande definities gebruikt.

Algemene voorwaarden De Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang.

BSO Buitenschoolse opvang voor kinderen in de leeftijd vanaf 4 jaar tot de leeftijd dat zij naar het middelbaar onderwijs gaan.

Peuteropvang Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen in de leeftijd vanaf twee jaar tot de leeftijd waarop zij naar de basisschool gaan.

Ouder: de Ouder/verzorger van het kind ingeschreven bij Flow Kinderopvang

Ouder App Een gepersonaliseerd Ouderportaal voor Ouders die gebruik maken van de opvang bij Flow Kinderopvang.

Artikel 2: Aanvulling en toepasselijkheid Leveringsvoorwaarden

- Deze Leveringsvoorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheden gaan de Algemene Voorwaarden voor op de Leveringsvoorwaarden. De Algemene Voorwaarden en deze Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten die Flow Kinderopvang met een Ouder afsluit.
- Flow Kinderopvang kent verschillende regelingen, zoals een klachtenregeling. De regelingen zijn terug te vinden op de website www.flowkinderopvang.nl.
- Plaatsingsafspraken met een Ouder en andere afspraken die afwijken van de Leveringsvoorwaarden, zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover deze schriftelijk door Flow Kinderopvang zijn bevestigd. Door Flow Kinderopvang bevestigde schriftelijke afspraken met de Ouder prevaleren boven de Leveringsvoorwaarden.

Artikel 3: Aanmelding (aanvulling op artikel 4 Algemene Voorwaarden)

- Inschrijving gebeurt via de website van Flow kinderopvang. Voor iedere opvangsoort en opvanglocatie is een afzonderlijke inschrijving nodig.
- Is er op korte termijn geen opvang beschikbaar, dan wordt de aanvraag op de wachtlijst geplaatst. Hetzelfde geldt voor gewenste opvangdagen die bij aanmelding niet beschikbaar zijn.

Artikel 4: Aanbod (aanvulling op artikel 5 Algemene Voorwaarden)

- Flow kinderopvang stuurt de Ouder een aanbod met het verzoek om hier binnen 7 dagen op te reageren. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging van aanvaarding van het aanbod van Flow kinderopvang door de Ouder.
- Een aanbod wordt digitaal gedaan en heeft een geldigheid van 7 dagen vanaf de dagtekening van het aanbod. De plaatsing van het kind op de opvanglocatie is pas definitief, en de opvang kan pas starten, als de overeenkomst digitaal ondertekend is.

Artikel 5: Openingsdagen en -tijden

- De openingsdagen en -tijden van alle locaties zijn te vinden op de website. Flow kinderopvang biedt doorgaans opvang op maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen (Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag,

Nieuwjaarsdag, Koningsdag en 5 mei één keer in de vijf jaar) en vooraf vastgestelde studiedagen (maximaal één per kalenderjaar). Er vindt voor de erkende feestdagen geen restitutie plaats. Voor de studiedag ontvangen BSO en kinderdagverblijf klanten afwezigheidstegoed ter compensatie. Voor peuteropvang klanten wordt deze dag gecrediteerd.

- De naschoolse opvang start aansluitend aan de eindtijd van school. Indien een BSO aan kinderen van verschillende basisscholen opvang biedt, geldt als starttijd van het BSO contract voor alle kinderen van die BSO locatie, de eindtijd van de gekoppelde basisschool die als eerste uit is. Indien de basisschool gedurende het schooljaar de eindtijd wijzigt, wordt het BSO contract gewijzigd aan het begin van het nieuwe schooljaar, tenzij de basisschool ervoor kiest de eindtijd te vervroegen. De BSO moet dan tenslotte eerder starten. Indien de starttijd van het contract wijzigt, ontvangen Ouders een nieuw contract.
- Indien Ouders hun kind na sluitingstijd ophalen, ontvangen zij daarvoor een waarschuwing. Bij herhaaldelijk te laat ophalen (na 3x) wordt een bijdrage in de kosten in rekening gebracht ter hoogte van € 30,-. Bij herhaaldelijk te laat ophalen waarbij, na gesprekken, geen verbetering is, behoudt Flow kinderopvang zich het recht de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 6: Persoonsgegevens

Flow Kinderopvang is -op grond van artikel 38 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen en artikel 1a en 1b van het Uitvoeringsbesluit Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen- wettelijk verplicht om ten behoeve van de kinderopvangtoeslag Ouders te vragen naar hun Burgerservicenummers (BSN) en dat van hun kind. Flow Kinderopvang verwerkt het BSN uitsluitend voor dat doel. Met het oog op het rechtstreeks overmaken van de kinderopvangtoeslag naar Flow Kinderopvang verplicht de Belastingdienst Flow Kinderopvang de identiteit van de Ouder en hun kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De Ouder(s) is/zijn gehouden op eerste verzoek medewerking te verlenen aan een dergelijke identiteitscontrole. De verwerking van persoonsgegevens die Flow Kinderopvang ontvangt voor de uitvoering van de overeenkomst, geschiedt met inachtnaam van het [Privacy Beleid](#) van Flow Kinderopvang.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

- Flow kinderopvang heeft een verzekering afgesloten voor wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen in de onder verantwoordelijkheid van Flow kinderopvang bestuurd opvanglocaties en alle medewerkers van Flow kinderopvang.
- Ouders zijn wettelijk aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hun kind.
- Flow kinderopvang is niet aansprakelijk voor schade, vermissing of diefstal van eigendommen van Ouders en kinderen.
- Flow kinderopvang is niet aansprakelijk voor schade die door de Ouder, dan wel derden, wordt geleden naar aanleiding van sluiting van een locatie door overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan, van buiten afkomende oorzaken waarop Flow kinderopvang geen invloed heeft.

Artikel 8: Annulering (aanvulling op artikel 7 Algemene Voorwaarden)

De Ouder heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren vanaf de datum dat het contract is ondertekend tot de Aanvangsdatum van de daadwerkelijke opvang. Hier worden geen annuleringskosten voor in rekening gebracht. Annulering dient schriftelijk en ondertekend dan wel per e-mail te geschieden.

Artikel 9: Wijziging of beëindiging van de overeenkomst (aanvulling op artikel 9 en 10 Algemene Voorwaarden)

Een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst kan door de Ouder telefonisch als wel schriftelijk geschieden, waarbij rekening dient te worden gehouden met één maand opzegtermijn indien de wijziging een vermindering van dagdelen betreft. Een wijziging van dag gaat in zodra de wijziging gerealiseerd kan worden. Indien de wijziging kan worden gerealiseerd, wordt dit door Flow Kinderopvang middels een digitaal aanbod aangeboden ter ondertekening.

Beëindiging van de Overeenkomst dient schriftelijk plaats te vinden. Wij hanteren een opzegtermijn van één maand.

Artikel 10: Tarieven (aanvulling op artikel 16 Algemene Voorwaarden)

- De Ouder is een vergoeding verschuldigd conform de tarieven als opgenomen in de bijlage 'kostenoverzicht' bij overeenkomst.
- Jaarlijks worden de tarieven voor de producten en diensten van Flow kinderopvang herzien. In afwijking van artikel 16.2 van de Algemene Voorwaarden gelden deze tariefwijzigingen ook voor overeenkomsten die korter dan 3 maanden voor de tariefwijziging zijn afgesloten.
- Bij gebruik van eigen voeding en/of verzorgingsproducten vindt geen korting op het tarief plaats.

Artikel 11: Facturatie en betaling (aanvulling op artikel 17 Algemene Voorwaarden)

- De facturering van de vergoeding gebeurt conform de betalingstabel in de (bijlage van de) overeenkomst en is gebaseerd op maandelijks gelijke bedragen, ongeacht eventueel minder opgenomen opvangdagen in die maand.
- De kosten worden aan het eind van de maand voorafgaand aan de maand dat de opvang wordt genoten gefactureerd en geïncasseerd.
- Het verschuldigde bedrag, en eventueel aanvullend afgenomen diensten worden door middel van een doorlopende SEPA-machtiging van de rekening van de Ouder afgeschreven.
- Het volledige bedrag is onverkort verschuldigd in periodes waarin het kind om welke reden dan ook geen gebruik maakt van het kindercentrum, waaronder in ieder geval begrepen vakanties van de Ouder en/of het kind, ziekte van het kind, feest- en studiedagen zoals hiervoor omschreven.
- Indien de Ouder niet binnen de gestelde betalingstermijn betaalt, wordt de Ouder middels aanmaningen in de gelegenheid gesteld aan de betalingsverplichting te voldoen. Indien een Ouder na de tweede aanmaning niet betaald heeft volgt een laatste aanmaning.
- In de laatste aanmaning krijgt de Ouder de mogelijkheid alsnog binnen 14 dagen aan de betalingsverplichting te voldoen. De Ouder wordt gewaarschuwd dat bij uitblijven van betaling de Overeenkomst kan worden opgezegd. Dit houdt in dat de opvang stopgezet wordt. De incasso van de verschuldigde betaling wordt uit handen gegeven aan een incassobureau. Indien de incassoprocedure wordt gestart, wordt de Ouder verplicht de incassokosten te betalen. Kwijtschelding is niet mogelijk, aangezien het hier om feitelijke kosten gaat.
- In geval van betalingsachterstand van minimaal 2 maanden kan de plaatsing per direct worden beëindigd. Nieuwe aanvragen of mutatieverzoeken worden niet in behandeling genomen totdat de betalingsachterstand volledig is ingelopen, tenzij het een vermindering van opvanguren betreft.
- Wanneer bij beëindiging van het contract blijkt dat er meer uren zijn afgenomen dan er gefactureerd zijn, vindt er een correctie plaats.
- Er vindt geen restitutie plaats bij opzeggingen.

Artikel 12: Extra opvang

- Wanneer de Ouder tijdig, minimaal 48 uur voor de afgesproken opvangdag afmeldt via de Ouderapp, wordt er voor de afgemelde uren van de BSO of kinderdagverblijf afwezigheidstegoed toegekend. Dit tegoed kan gebruikt worden voor extra opvang op een later moment in het jaar. Het afwezigheidstegoed is kind gebonden en vervalt bij opzegging van de overeenkomst. Het tegoed is 6 maanden geldig tot na de eigenlijke opvangdag.
- Ouders die behoefte hebben aan extra opvang voor de BSO of kinderdagverblijf, kunnen deze dagdelen aanvragen via de Ouderapp en hiervoor het afwezigheidstegoed inzetten. Indien er geen afwezigheidstegoed (over) is, worden de kosten voor de extra opvang gefactureerd op de eerstvolgende maandelijks factuur en via de automatische incasso geïnd. Indien Ouders recht op kinderopvangtoeslag hebben, kan over deze extra uren extra kinderopvangtoeslag aangevraagd worden.

- Extra opvang is alleen mogelijk indien de maximale groepsgrootte niet wordt overschreden. Mocht een groep vol zijn, dan kan plaatsing in een andere groep in overleg plaatsvinden. Mocht er ook geen plek zijn in een andere groep, dan bekijken we of plaatsing op een andere locatie mogelijk is, voordat we de aanvraag afkeuren.
- Voor Ouders die gebruik maken van de peuteropvang geldt dat zij geen aanspraak op afwezigheidstegoed of extra opvang kunnen doen.

Artikel 13: Vervoer van en naar BSO

Elke BSO van Flow kinderopvang is gekoppeld aan een vaste basisschool. De pedagogisch medewerker brengt en haalt kinderen van en naar school. Dit gebeurt zo veel mogelijk lopend. Wilt u gebruik maken van een BSO welke niet aan de school van uw kind gekoppeld is (bijvoorbeeld speciaal onderwijs), dan bent u zelf verantwoordelijk voor de kosten en het regelen van het vervoer tussen school en de opvanglocatie. Dit geldt ook in geval van opvang tijdens een vakantieperiode of andere schoolvrije dagen.

Artikel 14: Wijziging

Flow kinderopvang behoudt zich het recht de Leveringsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen, met inachtneming van artikel 15 van de Algemene Voorwaarden.