



**HappyKids**  
leren · spelen · opgroeien

## **Algemene Voorwaarden Happy Kids B.V.**

### **Preambule**

Deze Algemene Voorwaarden zijn gebaseerd op de landelijk geldende voorwaarden voor kinderopvang. Deze landelijk geldende voorwaarden zijn vastgesteld door de Maatschappelijk Ondernemers Groep (MOgroep), de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang, de Consumentenbond en BOinK in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad.

De kinderopvang is een dynamische bedrijfstak waar de verscheidenheid van dienstverlening toeneemt. Afnemers en aanbieders van kinderopvang hebben daarom brancheafspraken over de dienstverlening gemaakt. Deze zijn vastgelegd in Algemene Voorwaarden die beogen rechten en plichten van partijen evenwichtig te verdelen. Voor de consument betekent dit meer duidelijkheid en rechtszekerheid. Aan ondernemers verschaffen de Algemene Voorwaarden een gelijke rechtsbasis. Algemene Voorwaarden kunnen oneigenlijke concurrentie deels voorkomen en bieden de ondernemer de mogelijkheid zich te profileren met prijs, kwaliteit en soort van dienstverlening.

Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van Algemene Voorwaarden is dat kinderopvang in Nederland algemeen toegankelijk is en dat goede voorwaarden een kwalitatief verantwoorde kinderopvang kunnen borgen. Dat is in het belang van alle betrokken partijen: de ouders, de kinderen en de ondernemers. Centraal bij dit alles staat dat het bij kinderopvang gaat om de kwetsbare groep van jonge kinderen.

### **Artikel 1 - Algemeen**

Kinderopvang Happy Kids B.V. is exploitant van kinderopvangvoorzieningen, waaronder andere hele dagopvang en buitenschoolse opvang wordt geboden.

1.1 De Algemene Voorwaarden van B.V. komen overeen met de Algemene Voorwaarden die voor de branche bindend zijn verklaard.

1.2 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen vanuit Happy Kids B.V. vervallen.

1.3 Alle opdrachten worden slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen en zulks door HAPPY KIDS B.V. schriftelijk is bevestigd.

1.4 Afspraken tussen consumenten en personeel binden HAPPY KIDS B.V. niet, tenzij schriftelijk door haar bevestigd.

## **Artikel 2 - Definities**

2.1 Kinderopvang: Uitvoerende, begeleidende en/of ondersteunende activiteiten in georganiseerd verband die erop gericht zijn kinderen van 10 weken tot de start van het voortgezet onderwijs, buiten het eigen gezinsverband, gedurende de hele dag en/of op één of meer gedeelten van de dag, verzorging en begeleiding te geven.

2.2 Consument: de ouder/verzorger die als natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de Wet op de Jeugdzorg.

2.3 Kindplaats: een kindplaats is een rekeneenheid.

2.4 Ouderbetrokkenheid: betrokkenheid van de ouders/verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot die zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.

2.5 Oudercommissie: advies- en overlegorgaan, ingesteld door HAPPY KIDS B.V., bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

2.6 Offerte: aanbieding van HAPPY KIDS B.V. aan de consument, waarin ten minste zijn opgenomen: het aantal geboden opvanguren, de uur-, de maandprijs, de opvanglocatie, de start- en einddatum. Zodra de consument dit document heeft ondertekend en de ontvangst door HAPPY KIDS B.V. is bevestigd, is er een overeenkomst. Het ondertekende document wordt vanaf dat moment het contract genoemd.

2.7 Overeenkomst voor Kinderopvang: een overeenkomst tussen HAPPY KIDS B.V. en een consument, welke recht geeft op kinderopvang. In de overeenkomst voor kinderopvang staan ten minste vermeld de volledige namen van de consument, de kinderopvangorganisatie en de (volledige) naam en de geboortedatum van het kind. Ook zijn de omvang van de kindplaats en de dagen waarop de opvang plaatsvindt vermeld.

2.8 Start- en einddatum van de overeenkomst: de overeenkomst start op de eerste of de zestiende dag van de maand en eindigt op de laatste of de vijftiende dag van de maand.

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen, waarbij HAPPY KIDS B.V. als aanbieder van kinderopvang optreedt.

3.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts schriftelijk worden afgeweken.

3.3 De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen HAPPY KIDS B.V. en de consument.

3.4 Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in 3.3, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.

3.5 In afwijking van artikel 3.4 behoeft de ondernemer geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

3.6 Het Plaatsingsbeleid maakt integraal deel uit van deze Algemene Voorwaarden.

3.7 De consument erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan HAPPY KIDS B.V., van welke aard dan ook.

#### **Artikel 4 - De kennismaking**

- 4.1 HAPPY KIDS B.V. biedt schriftelijk en elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de ondernemingen in kinderopvang te kunnen laten maken.
- 4.2 De informatie bevat tenminste de volgende elementen:
- de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel uur en welke tijdsduur, eventueel met een minimum, eventuele mogelijkheden voor flexibele opvang; aard en omvang van de wenperiode; plaatsingsprocedure;
  - een samenvatting van het door HAPPY KIDS B.V. ontwikkelde pedagogische beleidsplan, waarin de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogisch beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
  - de vorm en de frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
  - het hygiëne beleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
  - Informatie over de oudercommissie, daar HAPPY KIDS B.V. via deze commissie vorm gegeven heeft aan de ouderbetrokkenheid binnen de organisatie;
  - de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is; de wijze van betaling;
  - de klachtenprocedure;
  - de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
  - de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie; informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
  - de openingstijden en -dagen van de locaties van HAPPY KIDS B.V., alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, de informatie over de wijze waarop de afstand tussen de school en de opvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
  - al dan niet door HAPPY KIDS B.V. te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.

#### **Artikel 5 - Aanmelding en plaatsing**

- 5.1 HAPPY KIDS B.V. is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen consument en HAPPY KIDS B.V.
- 5.2 De aanmelding dient schriftelijk te geschieden door invulling door de consument van een bij HAPPY KIDS B.V. verkrijgbaar inschrijfformulier.
- 5.3 De consument is verplicht een eventuele handicap van het kind te vermelden op het inschrijfformulier. In overleg met de consument zal worden bekeken of HAPPY KIDS B.V. de voor het kind benodigde zorg kan leveren.
- 5.4 Na de aanmelding ontvangt de consument een offerte voor een kindplaats. De offerte bevat een nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor HAPPY KIDS B.V. door de consument mogelijk te maken.
- 5.5 De offerte bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 4 alsmede:
- de naam en leeftijd van het kind;
  - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur.
  - de aangeboden medische handelingen, zulks indien de consument daarom

- heeft verzocht en HAPPY KIDS B.V. beschikt over de mogelijkheden daartoe;
- de mededeling dat HAPPY KIDS B.V. op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens de bij de wet vastgelegde uitzonderingen.

5.6 De offerte van HAPPY KIDS B.V. wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. De consument heeft vanaf de dagtekening 10 werkdagen de tijd om de offerte te accepteren. Indien de reactietermijn van 10 werkdagen is verstreken, is de offerte als vervallen te beschouwen.

5.7 De offerte wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en het Plaatsingsbeleid en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.

5.8 Indien er niet direct tot plaatsing kan worden overgegaan, komt de consument op een wachtlijst te staan. De verschillende soorten van kinderopvang kennen ieder een eigen wachtlijst.

### **Artikel 6 - De overeenkomst**

6.1 De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van de offerte voorzien van zijn schriftelijke, dan wel elektronische handtekening aan HAPPY KIDS B.V. retourneert en HAPPY KIDS B.V. deze heeft ontvangen. HAPPY KIDS B.V. bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie art. 5), ook voor de consument verplichtingen.

6.2 Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

6.3 Vanaf het moment van ondertekening van de offerte tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. De annuleringskosten bedragen de verschuldigde betaling voor 1 maand opvang.

### **Artikel 7 - Het intakegesprek**

7.1 Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt HAPPY KIDS B.V. de consument uit voor een intakegesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. HAPPY KIDS B.V. en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).

7.2 HAPPY KIDS B.V. wijst er in het intakegesprek op dat:

- HAPPY KIDS B.V. gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
- De consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.

7.3 HAPPY KIDS B.V. en consument bevestigen de bij het intakegesprek gemaakte afspraken schriftelijk.

### **Artikel 8 - De dienst**

8.1 HAPPY KIDS B.V. staat ervoor in dat de verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.

8.2 HAPPY KIDS B.V. treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de vestigingen optimaal geschikt zijn voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen op de vestigingen.

8.3 De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. HAPPY KIDS B.V. 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 plaats gevonden.

8.4 Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op HAPPY KIDS B.V. en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van HAPPY KIDS B.V. naar de consument of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen ondernemer en consument schriftelijk eenduidige afspraken gemaakt.

8.5 HAPPY KIDS B.V. kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk vastlegt.

8.6 HAPPY KIDS B.V. en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.

8.7 HAPPY KIDS B.V. houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.

8.8 HAPPY KIDS B.V. kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

### **Artikel 9 - Toegankelijkheid**

9.1 HAPPY KIDS B.V. is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen HAPPY KIDS B.V. en consument.

9.2 HAPPY KIDS B.V. behoudt zich het recht voor om opvang van een geplaatst kind 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 de vestiging van HAPPY KIDS B.V. en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.

9.3 Wanneer de consument het niet eens is met de door HAPPY KIDS B.V. geweigerde toegang op grond van artikel 9.2, kan hij dit aan de Geschillencommissie (zie artikel 16) voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag de ondernemer de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden.

9.4 Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgevangen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft HAPPY KIDS B.V. het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de vestigingen van HAPPY KIDS B.V. te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. HAPPY KIDS B.V. kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

9.5 HAPPY KIDS B.V. en de consument zijn conform de landelijke voorwaarden voor kinderopvang verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

### **Artikel 10 - De betaling / Niet-tijdige betaling**

10.1 Voor elke gehuurde kindplaats of een gedeelte daarvan, is de consument een vergoeding verschuldigd aan HAPPY KIDS B.V.. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen. De consument is te allen tijde verantwoordelijk voor de financiële consequenties die een overeenkomst met HAPPY KIDS B.V. met zich

meebrengt.

10.2 De vergoeding voor een kindplaats dient per maand, tenzij anders overeengekomen, middels automatische incasso bij vooruitbetaling te worden voldaan op de rekening van HAPPY KIDS B.V. bij de ING bank met rekeningnummer 706.133 ten name van HAPPY KIDS B.V. BV. De consument kan er voor kiezen de Kinderopvangtoeslag rechtstreeks door de Belastingdienst of de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid op het rekeningnummer van HAPPY KIDS B.V. te laten overmaken. Dit ontslaat de consument niet van de verplichting om zorg te dragen voor de betaling van het totaal van de overeengekomen vergoeding. De consument is verantwoordelijk voor de opgave van wijziging van dagen of opvangsoort aan de Belastingdienst. Door de Belastingdienst te veel betaalde kinderopvangtoeslag wordt alleen op verzoek van de consument terugbetaald met aftrek van nog openstaande bedragen.

10.3 De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. HAPPY KIDS B.V. zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. HAPPY KIDS B.V. waarschuwt de consument daarbij dat de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Bij deze onmiddellijke opzegging zal ook de opzegtermijn van 2 maanden in rekening zal worden gebracht. De betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van deze situatie sprake zou zijn, zijn verzonden naar de consument.

De onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de hele genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen.

10.4 Indien de consument in gebreke is aan de betalingsverplichtingen jegens HAPPY KIDS B.V. te voldoen, is de consument automatisch, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, een rente over het verschuldigde bedrag aan HAPPY KIDS B.V. verschuldigd ten bedrage van de wettelijke rente per jaar.

10.5 Bij niet-betaling van de verschuldigde vergoeding is HAPPY KIDS B.V. tevens gerechtigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan de consument in rekening te brengen.

10.6 Iedere betaling van de consument strekt primair ter voldoening van de door hem verschuldigde gerechtelijke en/of buitengerechtelijke incassokosten en wordt daarna in mindering gebracht op de door hem verschuldigde rente en daarna op de oudst openstaande vorderingen, ongeacht andersluidende aanwijzingen van de consument.

10.7 In een geval als bedoeld in artikel 10.5 en 10.6 is HAPPY KIDS B.V. gerechtigd alle noodzakelijke persoonsgegevens te verstrekken aan het door haar in te schakelen incassobureau c.q. de door haar in te schakelen advocaat.

10.8 HAPPY KIDS B.V. is gerechtigd haar tarieven te wijzigen. Een dergelijke wijziging dient HAPPY KIDS B.V. twee kalendermaanden voor de datum van ingang van de wijziging schriftelijk aan de consument mede te delen.

### **Artikel 11 - Wijziging en Beëindiging van de overeenkomst**

11.1 Voor het wijzigen van de overeenkomst (het afnemen van meer of minder dagdelen) geldt een wijzigingstermijn van twee maanden vanaf de datum dat dit verzoek schriftelijk is binnengekomen. De aanvraag voor wijziging dient schriftelijk te worden ingediend bij de afdeling Administratie.

11.2 Tenzij door partijen schriftelijk anders wordt overeengekomen, eindigt de opvang bij een overeenkomst voor de dagopvang op de eerste of zestiende dag van de maand na de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst voor de buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.

11.3 Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van

toepassing.

11.4 Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de kinderopvang kan beïnvloeden hebben de consument en HAPPY KIDS B.V. het recht de overeenkomst per direct te beëindigen.

11.5 De overeenkomst voor kinderopvang kan zowel door HAPPY KIDS B.V. als door de consument worden opgezegd. Opzeggingen dienen schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Opgezegd dient te worden tegen de laatste of de vijftiende dag van de maand.

11.6 Indien HAPPY KIDS B.V. naar haar oordeel niet meer in staat is de benodigde zorg te kunnen leveren, is zij gerechtigd de overeenkomst voor kinderopvang conform het bepaalde in artikel 11.5 van deze Algemene Voorwaarden op te zeggen. De overeenkomst voor kinderopvang kan door HAPPY KIDS B.V. met onmiddellijke ingang worden opgezegd indien dit in het belang van het kind of de groep noodzakelijk wordt geacht. Hieraan vooraf zullen gesprekken met de ouder en/of verzorger hebben plaatsgevonden.

11.7 Indien het gedrag van kind(-eren) en of consument hiertoe in alle redelijkheid en billijkheid aanleiding geeft, kan HAPPY KIDS B.V. eenzijdig de plaatsingsovereenkomst beëindigen, na overleg met en goedkeuring van de directeur.

11.8 Wanneer de consument het niet eens is met de door HAPPY KIDS B.V. geweigerde toegang op grond van artikel 11.7, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag HAPPY KIDS B.V. de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden.

11.9 Indien de consument in gebreke is zijn betalingsverplichtingen jegens HAPPY KIDS B.V. na te komen, is HAPPY KIDS B.V. gerechtigd de overeenkomst voor kinderopvang met onmiddellijke ingang op te zeggen (zie artikel 10.3), door welke opzegging de kindplaats(en) kom(t)en te vervallen, onverminderd het recht van HAPPY KIDS B.V. tot het verrekenen van de aanvullende vergoeding voor schade, gederfde inkomsten en rente.

11.10 In het geval dat HAPPY KIDS B.V. in strijd handelt met de Wet kinderopvang en/of de overeenkomst voor kinderopvang en/of geen WA verzekering zoals genoemd in artikel 12.4 van deze Algemene Voorwaarden, heeft afgesloten, is de consument gerechtigd de overeenkomst voor kinderopvang met onmiddellijke ingang op te zeggen.

## **Artikel 12 - Aansprakelijkheid en verzekeringen**

12.1 HAPPY KIDS B.V. aanvaardt slechts aansprakelijkheid voor schade die de consument lijdt als gevolg van opzet of grove schuld van de zijde van HAPPY KIDS B.V.. Iedere vorm van aansprakelijkheid voor vergoeding van indirecte schade wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten. Hierbij geldt het gestelde in 12.2.

12.2 HAPPY KIDS B.V. schiet jegens de ouder tekort in de nakoming van de overeenkomst voor kinderopvang, indien zij voor de uitvoering van haar verplichtingen niet de zorg in acht neemt die men van een redelijk handelend en vakbekwame kinderopvangorganisatie mag verwachten.

12.3 Stakingen van personeel, wel of niet door de vakbond aangekondigd, zullen niet leiden tot aansprakelijkheid van HAPPY KIDS B.V. voor vergoeding van kindplaatskosten.

12.4 HAPPY KIDS B.V. heeft voor zichzelf, voor haar personeel (waaronder stagiaires en vrijwilligers) een afdoende aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. Voor de geplaatste kinderen is een **scholierenverzekering afgesloten**. HAPPY KIDS B.V. aanvaardt geen andere aansprakelijkheid met betrekking tot de kinderopvang dan die beschreven in artikel 12.1 en 12.2 van deze Algemene Voorwaarden.

12.5 Eventuele vorderingen tot vergoeding van schade dienen door de consument

schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij de leidinggevende van de betreffende vestiging van HAPPY KIDS B.V..

### **Artikel 13 - Vakmanschap en materiële verzorging**

13.1 HAPPY KIDS B.V. staat ervoor in dat de door haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. HAPPY KIDS B.V. voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.

13.2 Personen werkzaam bij een kindercentrum zijn in bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de Wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan HAPPY KIDS B.V. vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien HAPPY KIDS B.V. redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt HAPPY KIDS B.V. dat de werknemer, binnen een maand, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

### **Artikel 14 - Verwerking en beheer van persoonsgegevens**

14.1 HAPPY KIDS B.V. hanteert een privacyreglement dat is gebaseerd op de Wet Bescherming Persoonsgegevens. De consument is gerechtigd dit privacy reglement in te zien. Dit privacyreglement is aanwezig op elke vestiging van HAPPY KIDS B.V..

14.2 De door de consument verstrekte gegevens worden alleen gebruikt voor het toekennen van een kindplaats, het factureren van een toegekende kindplaats en de verzorging van het kind. Uitzondering hierop is de periodieke kindtelling van de gemeente Rotterdam waarvoor gegevens van twee- en driejarige kinderen die participeren in vroeg- en voorschoolse educatieve projecten aan de gemeente moeten worden verstrekt.

14.3 Met het ondertekenen van de offerte verleent de consument toestemming voor de verwerking van de gegevens die HAPPY KIDS B.V. ontvangt ten aanzien van de lichamelijke en geestelijke gesteldheid van het kind. Dit geldt zowel voor de gegevens die van de consument worden ontvangen als voor de gegevens die ontvangen worden van een beroepsbeoefenaar in het kader van zijn/haar beroepsuitoefening.

### **Artikel 15 - Klachtenprocedure**

15.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven, worden ingediend bij de leidinggevende van het kindercentrum van HAPPY KIDS B.V., tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Conform de landelijke voorwaarden kan het niet tijdig indienen van de klacht tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.

15.2 HAPPY KIDS B.V. behandelt de klacht overeenkomstig haar interne en externe klachtenprocedure. De consument is gerechtigd het klachtenreglement in te zien. Dit klachtenreglement is aanwezig op elke locatie voor kinderopvang van HAPPY KIDS B.V..

15.3 Indien een klacht niet in der minne kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

### **Artikel 16 - Geschillenrecht en Wet Klachtrecht**

16.1 Geschillen tussen consument en HAPPY KIDS B.V. over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door HAPPY KIDS B.V. te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als HAPPY KIDS B.V. aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

16.2 Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn



uitgesloten van de behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van HAPPY KIDS B.V., is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.

16.3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij HAPPY KIDS B.V. heeft ingediend.

16.4 Nadat de klacht bij HAPPY KIDS B.V. is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15.3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

16.5 Wanneer de consument de klacht aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is HAPPY KIDS B.V. aan deze keuze gebonden. Indien HAPPY KIDS B.V. een klacht aanhangig wil maken bij de geschillencommissie moet zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of de consument hiermee akkoord gaat. HAPPY KIDS B.V. dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van genoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

16.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.

16.7 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

16.8 Indien de consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij HAPPY KIDS B.V. wordt ingediend.

### **Artikel 17 – Nakomingsgarantie MOgroep**

17.1 De MOgroep en de Branchevereniging staan garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Kinderopvang, die betrekking hebben op geschillen met een bij hen aangesloten ondernemer, tenzij deze het bindend advies binnen twee maanden na verzending daarvan ter toetsing voorlegt aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde gegaan is. HAPPY KIDS B.V. is lid van de MOgroep. Voor ondernemers aangesloten bij de MOgroep wordt deze garantstelling uitgevoerd door de Stichting Nakoming Kinderopvang MOgroep. Deze nakomingsgarantie van MOgroep geldt alleen voor uitspraken jegens leden. Als uitgangspunt geldt dat de consument een beroep kan doen op de nakomingsgarantie indien HAPPY KIDS B.V. door een uitspraak van de Geschillencommissie in het ongelijk is gesteld en tot betaling aan de consument moet overgaan, maar dit om welke reden dan ook niet doet.

17.2 Er wordt een maximumbedrag gesteld voor de nakoming per uitspraak van 10.000 euro. Ook wordt een maximumbedrag van de nakoming gesteld voor een totaal van meerdere uitspraken, die hetzelfde inhoudelijk geschil naar aanleiding van dezelfde gebeurtenis betreffen. Het gaat dus om individuele geschillen als gevolg van eenzelfde gebeurtenis bij dezelfde ondernemer. De maximale financiële nakoming in die situatie bedraagt 50.000 euro per ondernemer.

17.3 Als de uitspraak van de Geschillencommissie een hoger bedrag toekent dan het maximumbedrag van de nakomingsgarantie, zal Stichting Nakoming Kinderopvang (SNK) MOgroep actie ondernemen om in het kader van de nakomingsgarantie voor het resterend deel van het bedrag (het meerdere) een incassoprocedure c.q. gerechtelijke procedure te starten ten behoeve van de consument.

Het incassotraject dat ten behoeve van de consument wordt uitgevoerd en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep. De

incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep verhaald worden op HAPPY KIDS B.V..

17.4 Bij het van start gaan van de Geschillencommissie geldt de nakomingsgarantie voor alle geschillen binnen de twee hiervoor genoemde voorwaarden (maximumbedrag en garantie van een invorderingsverplichting bij een hoger bedrag). In die gevallen behoudt SNK MOgroep een vordering op het desbetreffende lid. Het is aan SNK MOgroep deze vordering te innen. Het hiermee gepaard gaande incassotraject en de mogelijk daarop volgende juridische stappen komen voor rekening van SNK MOgroep. De incassokosten en andere juridische kosten zullen door SNK MOgroep verhaald worden op HAPPY KIDS B.V..

17.5 Indien de situatie van faillissement, surséance van betaling en/of bedrijfsbeëindiging zich voordoet, is de nakomingsgarantie niet van kracht zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Dus: indien vóór indiening van het geschil of vóór de zitting sprake is van één van deze situaties, dan doet de Geschillencommissie geen uitspraak. Als deze situatie ontstaat nadat het geschil ter zitting is behandeld, dan geldt de nakomingsgarantie zoals geformuleerd onder artikel 17.2 en 17.3.

17.6 Als aantoonbaar is gebleken dat HAPPY KIDS B.V. het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing voorlegt aan de rechter, dan kan de consument een beroep doen op de nakomingsgarantie. De uitbetaling door SNK MOgroep tot het maximaal door haar uit te keren bedrag (zie artikel 17.2) geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand. Het verhaalstraject voor het eventueel resterende bedrag wordt binnen diezelfde termijn van één kalendermaand gestart en zo spoedig mogelijk afgerond.

### **Artikel 18 - Overig**

18.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen HAPPY KIDS B.V. en de consument is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Eventuele geschillen tussen HAPPY KIDS B.V. en de consument zullen, behoudens het gestelde in artikel 16, worden berecht door de bevoegde rechter te Rotterdam, behoudens voor zover dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven en/of HAPPY KIDS B.V. als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van de consument.

18.3 Indien rechtens mocht komen vast te staan dat één of meerdere bedingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn c.q. vernietigbaar zijn, blijven de overige bedingen in deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht. Partijen zullen de nietige dan wel vernietigbare bepalingen vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en die qua inhoud en strekking zo min mogelijk zal afwijken van het oorspronkelijke beding.

18.4 Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen HAPPY KIDS B.V. en de consument worden vastgelegd.

18.5 Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één opdracht, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.