

## Leverings- en betalingsvoorwaarden Amfiera (BSO)

Versie 1 januari 2019

### Artikel 1 – Toepasselijkheid

Deze Aanvullende algemene voorwaarden de **algemene voorwaarden** zijn van toepassing op de producten en/of diensten van **Amfiera** en gelden in aanvulling op het met de ouder(s)/verzorger(s) ("**de contractouder**" of "**de ouder**") gesloten contract kinderopvang (het "**contract**") en de Algemene voorwaarden voor buitenschoolse opvang 2019. Bij strijdigheid tussen het contract en deze Algemene voorwaarden prevaleert de inhoud van het contract.

Deze Aanvullende algemene voorwaarden zijn van toepassing op contracten die vanaf 1 januari 2019 tussen Amfiera en de ouder(s)/verzorger(s) zijn/worden aangegaan.

### Artikel 2 – Betaling

1. Het te betalen jaarbedrag wordt in gelijke bedragen per maand in rekening gebracht, ongeacht eventuele minder opgenomen opvangdagen in die maand.
2. Het verschuldigde maandbedrag, eventueel aanvullend afgenomen producten en/of diensten alsmede de kosten van de betalingsherinnering zoals genoemd onder lid 3 van dit artikel, worden door Amfiera door middel van iDEAL-betalingslink verstuurd naar het bij ons bekende mailadres.
3. Amfiera zal in aanvulling op artikel 17 lid 4 van de Branchevoorwaarden, de ouder een extra betalingsmogelijkheid bieden door het verzenden van een tweede betalingsherinnering waarvoor Amfiera € 7,50- in rekening zal brengen. Indien er na de herinneringen nog geen betaling is ontvangen, wordt er een aanmaning verzonden, waarin je wordt gewaarschuwd m.b.t. inschakeling deurwaarder en behoudt Amfiera het recht tot ontzegging van toegang tot de opvang indien de factuur niet binnen 15 dagen wordt betaald.

### Artikel 3 – Annulering contract

1. Annulering kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail t.a.v. de afdeling administratie (administratie@amfiera.nl) plaatsvinden. Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst van de annulering door Amfiera.
2. De hoogte van de annuleringskosten hangt af van het verschuldigde maandbedrag en het aantal maanden tussen de annulering en de aanvangsdatum van het contract.

Aantal maanden vóór aanvangsdatum	Annuleringskosten
Méér dan 3 maanden	€ 0,-
1 tot 3 maanden	€ 80,-
Minder dan 1 maand	Het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.

#### Artikel 4 – Contractouder en ouderlijk gezag

1. Het contract tussen Amfiera en ouders c.q. verzorgers wordt aangegaan met één van de ouders c.q. verzorgers van het kind (in dit artikel: de 'contractouder').
2. Hierbij is het uitgangspunt van Amfiera dat:
  - a. Beide ouders c.q. verzorgers ouderlijk gezag hebben over het kind en de contractouder bij het contract beide ouders c.q. verzorgers vertegenwoordigt. De contractouder dient er voor in te staan dat alle belangrijke zaken waar het ouderlijk gezag op toe ziet, onderling afgestemd worden met de andere ouder c.q. verzorger;
  - b. Indien er sprake is van een verschil van mening tussen de ouders c.q. verzorgers over de kinderopvang bij Amfiera, dient de contractouder aan de hand van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aan te tonen dat de situatie onder a. niet van toepassing is;
  - c. Indien blijkt dat de andere ouder niet met het ouderlijk gezag over het kind belast is, heeft deze ouder op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek recht op informatie die "belangrijke feiten en informatie die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreft".
3. De contractouder draagt de verantwoordelijkheid dat betaling conform artikel 2 plaatsvindt.

#### Artikel 5 – Wijziging en/of einde van het contract

1. Het contract kan door de ouder uitsluitend schriftelijk of per e-mail t.a.v. de afdeling administratie ([administratie@amfiera.nl](mailto:administratie@amfiera.nl)) geheel of gedeeltelijk worden gewijzigd en/of opgezegd met inachtneming van een wijzigings- of opzegtermijn van één (kalender)maand.
2. Indien de ouder bij wijziging of opzegging van het contract meer opvanguren heeft gebruikt dan waar hij/zij volgens het contract recht op heeft, worden deze aanvullende uren door Amfiera in rekening gebracht. Bij wijzigingen en opzeggingen waarbij de ouder minder opvanguren heeft gebruikt, vindt geen restitutie van reeds betaalde opvanguren plaats.
3. Amfiera is gerechtigd, indien zij hiertoe genoodzaakt is, om:
  - a. een andere vestiging voor opvang van het kind aan te wijzen;
  - b. groepen samen te voegen (al dan niet op een andere vestiging);met een aankondigingstermijn van minimaal één maand. In het geval er sprake is van calamiteiten en/of onvoorziene omstandigheden, kan deze wijziging met onmiddellijke ingang plaatsvinden.
4. Als er zwaarwegende redenen zijn voor opzegging van de overeenkomst door Amfiera tevens worden aangemerkt:
  - a. de situatie waarin een of beide ouder(s) c.q. verzorger(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
  - b. als naar het oordeel van Amfiera sprake is van een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Amfiera en het kind en/of de ouder op grond waarvan voortzetting van de dienstverlening door Amfiera niet kan worden verlangd.

#### Artikel 6 – Wennen en start kind

1. Indien het kind kosteloos komt wennen op het kinderverblijf vóór de daadwerkelijke ingangsdatum van het contract, zijn het contract en de algemene voorwaarden reeds van toepassing.
2. Pas als het ondertekende contract door Amfiera ontvangen is, kan de opvang van het kind (hieronder valt ook het wennen) bij Amfiera gestart worden.

#### **Artikel 7 – Wijzigen extra producten- en dienstenaanbod of openingstijden**

1. Amfiera kan het contract ten aanzien van extra producten of diensten (zoals onder meer verlengde opvang, voorschoolse opvang, incidentele opvang, flexibele opvang, opvang om de week, halve dagopvang en opvang tot 15.30 uur en vervoer) en/of openingstijden wegens haar moverende redenen - al dan niet per vestiging - eenzijdig kan wijzigen of beëindigen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2. Zodra het contract van een door de ouder afgenomen product, dienst of openingstijd van de vestiging in de zin van artikel 7 lid 1 gewijzigd of beëindigd wordt, is Amfiera verplicht de ouder daarvan op de kortst mogelijke termijn en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum daarvan op de hoogte te stellen. In dat geval krijgt de ouder, indien mogelijk, een aanbod om het contract om te zetten naar andere beschikbare producten of diensten. Indien er geen mogelijkheden zijn voor omzetting van het aanbod, zal de bevoegdheid hebben om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

#### **Artikel 8 – Openingstijden en sluitingstijden**

1. De vestigingen zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen.
2. De ouder is gehouden het kind elke opvangdag uiterlijk op het sluitingstijdstip bij de vestiging op te (laten) halen, tenzij het kind op grond van (schriftelijke) afspraken tussen de ouder en de vestiging zonder begeleiding de vestiging mag verlaten.
3. Indien de ouder zich niet houdt aan de afgesproken haal- en brengtijden volgens het contract is Amfiera gerechtigd extra kosten in rekening te brengen.
4. Indien de schooltijden wijzigen, is Amfiera gerechtigd om de opvanguren van de buitenschoolse opvang hierop aan te passen en zal de wijziging in de opvangkosten via een aanhangsel op het contract aan de ouder bevestigd worden.

#### **Artikel 9 – Compenseren (het ruilen van dagen)**

1. Als het kind afwezig is na afmelding, bijvoorbeeld door vakantie of ziekte, kunnen in overleg met Amfiera de niet-gebruikte opvangdagen twee weken vóór tot vier maanden na (onafhankelijk van het kalenderjaar) de gemiste dagen alsnog worden opgenomen ('ruilen'). Ruilen bij afmelding is alleen mogelijk indien de afmelding voorafgaand aan of op de opvangdag plaatsvindt. De afmelding dient vóór 07.00 uur plaats te vinden. Niet gebruikte opvangdagen worden niet financieel gecompenseerd.
2. Ruilen is alleen mogelijk zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) op de vestiging het toelaat en valt binnen de looptijd van het contract.
3. Dagen die niet binnen de eerstgenoemde termijn van lid 1 zijn geruild, vervallen.
4. Is het kind gedurende een langere periode ziek (wat moet blijken uit een door de ouder aan Amfiera te overleggen medische verklaring), dan kan Amfiera een ziekteverlofperiode van maximaal drie maanden toekennen. Gedurende deze periode kan er geen gebruik worden gemaakt van de opvang. Amfiera zal in deze periode 50% van het normaal verschuldigde tarief in rekening brengen.
5. Opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag, kunnen niet geruild worden en worden niet financieel gecompenseerd.

## Artikel 10 – Incidentele opvang

Definitie:

Incidentele opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden aanvullend, naast of buiten het contract. Indien en zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) van de vestiging het naar de mening van Amfiera toelaat, kan de ouder incidentele opvang afnemen. Indien de ouder akkoord is, kan incidentele opvang plaatsvinden binnen een andere groep of op een andere vestiging van Amfiera.

1. Voor incidentele opvang betaalt de ouder aan ons het uurtarief van €6.89 per uur (2019)
2. Buitenschoolse opvang: Incidentele opvang kan afgenomen worden door (a) de ouder in aanvulling op een vast contract of door (b) de ouder zonder vast contract in de vakantieweken of op studiedagen, mits een intake voorafgaand aan de opvang plaats heeft kunnen vinden. Het tarief is in beide gevallen gelijk aan het tarief, zoals genoemd in lid 1.

## Artikel 11 – Voorschoolse, vervroegde en verlengde opvang

Definitie:

Voorschoolse opvang is een dienst waarbij in de schoolweken voor de openingstijd van de basisschool opvang wordt geboden.

Verlengde opvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden een heel of half uur voor de reguliere openingstijd van de vestiging. Vervroegde opvang op de buitenschoolse opvang is alleen mogelijk in de vakantieweken en is tevens een dienst waarbij opvang wordt geboden een heel of half uur na de reguliere sluitingstijd van de vestiging.

1. Indien en zolang er naar de mening van Amfiera voldoende kinderen per opvangtijdstip op eenzelfde vestiging gebruik maken van deze dienst, wordt er voorschoolse en/of verlengde opvang aangeboden.
2. Verlengde opvang kan in aanvulling op het contract worden overeengekomen. Verlengde opvang is hetzelfde uurtarief van toepassing als vermeld in artikel 10 lid 1.

## Artikel 12 – Flexibele opvang

Definitie:

Flexibele opvang is een dienst waarbij in een jaar een gemiddeld aantal dagen per week opvang kan worden afgenomen, waarbij de ouder in overleg met de vestigingsmanager zelf kan bepalen wanneer de ouder deze dagen inzet. Indien en zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) van de vestiging het naar de mening van Amfiera toelaat, kan de ouder flexibele opvang afnemen.

1. De keuze voor de gewenste opvangdagen dient de ouder uiterlijk vier weken voorafgaand aan de desbetreffende opvangweek schriftelijk kenbaar te maken aan de vestigingsmanager.
2. Flexibele opvang op een andere vestiging vindt alleen plaats na voorafgaande (schriftelijke) goedkeuring van de ouder.
3. Het aantal opvangdagen waar de ouder jaarlijks recht op heeft, wordt op basis van een kalenderjaar berekend. Als het contract pas later in het kalenderjaar ingaat, wordt het aantal opvangdagen pro rata berekend.

4. Wanneer alle opvangdagen zijn ingezet, heeft de ouder geen recht meer op opvang binnen het flexibele contract. In dat geval kan de ouder incidenteel extra dagen inkopen of het flexibele contract uitbreiden.
5. Opvangdagen die aan het eind van het kalenderjaar over zijn, vervallen automatisch. Restitutie en/of doorschuiven van opvangdagen naar een nieuw kalenderjaar is niet mogelijk.
6. Flexibele opvang kan enkel in de vorm van een all-in contract worden afgesloten en niet als een schoolweken contract.

### Artikel 13 - Opvang om de week

Definitie:

Opvang om de week is een dienst waarbij de ouder de ene week wel opvang en de andere week geen opvang afneemt. Indien en zolang de bezetting (van kinderen c.q. pedagogisch medewerkers) het naar de mening van Amfiera toelaat, kan de ouder opvang om de week afnemen.

Bovenstaande dienst is in beginsel van tijdelijke aard en afhankelijk van de bezetting. Klanten van de vestiging die elke week opvang afnemen hebben voorrang op klanten die om de week opvang afnemen. (in de zin van vaste weken, zoals alle oneven weken of alle even weken)

### Artikel 14 - Contractvormen

All-in contract buitenschoolse opvang: De ouder heeft recht op een dagdeel opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen vanaf sluitingstijd van de school conform het rooster van de school in alle schoolweken gedurende het kalenderjaar. Daarnaast heeft ouder recht op hele dag opvang gedurende alle schoolvakanties en op studiedagen op de contractueel overeengekomen opvangdagen.

40 Schoolweken contract: De ouder heeft recht op een dagdeel opvang op de contractueel overeengekomen opvangdagen vanaf sluitingstijd van de school conform het rooster van de school in alle schoolweken gedurende het kalenderjaar.

### Artikel 15 – Vervoer naar buitenschoolse opvang

1. Amfiera haalt alleen kinderen op van scholen waarmee zij afspraken over vervoer heeft gemaakt. Indien het contract voor buitenschoolse opvang is gesloten voor een kind dat naar een school gaat waarmee Amfiera geen afspraken heeft gemaakt, brengt dat met zich mee dat vervoer vanuit Amfiera niet mogelijk is. In dat geval dient de ouder zelf voor eigen rekening het vervoer van deze school naar de buitenschoolse opvang te organiseren.
2. Indien Amfiera afspraken heeft gemaakt met een school die op zodanige afstand van de buitenschoolse opvang vestiging ligt, dat kinderen lopend of fietsend ophalen niet mogelijk is, regelt de vestiging vervoer. Amfiera zet dan auto's in om de kinderen van school naar de buitenschoolse opvang te vervoeren.
3. Indien het kind vervoerd dient te worden van school naar buitenschoolse opvang met vervoer zoals genoemd in lid 5, zijnde taxi of busje, dan zijn daar kosten aan verbonden. Deze kosten vallen niet onder de wet Kinderopvang en komen niet in aanmerking voor kinderopvangtoeslag. Indien het tot de mogelijkheden behoort, probeert Amfiera vervoer te regelen waar geen kosten voor ouders aan verbonden zijn.
4. Vervoer is ook mogelijk van voorschoolse opvang naar de school. Vervoerskosten voor voorschoolse opvang vallen niet binnen de vervoerskosten voor buitenschoolse opvang en worden dus apart in rekening gebracht.

5. Indien de opvang in de vakantie op een andere vestiging plaatsvindt, wordt het vervoer naar de vestiging niet door Amfiera geregeld.

#### **Artikel 17 – Studiedagopvang (alleen van toepassing op buitenschoolse opvang)**

Definitie: Studiedagopvang is een dienst waarbij opvang wordt geboden op studiedagen die aan het begin van het schooljaar door de school zijn vastgesteld.

1. Amfiera biedt altijd studiedagopvang aan ongeacht het aantal kinderen dat hier gebruik van maakt. Amfiera is gerechtigd de studiedagopvang te faciliteren op een andere buitenschoolse opvang vestiging dan de vestiging waar de ouder volgens het contract de opvang afneemt.
2. In het contract is een maximum van tien studiedagen opvang per kalenderjaar, die vallen op de dagen dat de kinderopvang door de ouder wordt afgenomen, inbegrepen.
3. Amfiera brengt per contractdag maar één studiedag per kalenderjaar in rekening, ongeacht het werkelijke aantal studiedagen dat valt op die contractdag.
4. Deze regeling geldt alleen voor studiedagen en niet voor roosterconstructies (zoals 1x per maand een hele dag vrij voor onderbouwklassen) of voor andere oorzaken waardoor een school gesloten is.
5. Voor studiedagen die niet vallen op de contractdagen, is de ouder een vergoeding verschuldigd. Ruilen van een contractmiddag tegen een studiedag buiten contract is niet mogelijk. Studiedag gelden de zelfde voorwaarden als bij het afnemen van een vakantiedag.

#### **Artikel 18 - Dienstverlening**

De dienstverlening van Amfiera is inclusief de verzorging (zoals lunch en tussendoortjes) conform het pedagogisch beleid van Amfiera, met uitzondering van speciale voeding in verband met allergieën en avond eten. Deze voeding wordt niet door Amfiera vergoed en dient de ouder aan het kind mee te geven. Het avondeten wordt door Amfiera zelf besteld via een cateraar hiervoor rekenen wij kosten voor.

#### **Artikel 19 – Tariefwijziging**

Jaarlijks worden de tarieven voor de producten en diensten van Amfiera herzien. De nieuwe tarieven worden minimaal een maand plus een week voorafgaand aan de ingangsdatum gepubliceerd op de website van Amfiera. Elke vestiging heeft haar eigen tarief en productenaanbod.

#### **Artikel 20 – Verstrekking persoonsgegevens**

1. Om controle ten aanzien van de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, dient het BSN van de ouder en dat van het kind voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract aan Amfiera te worden verstrekt. De ouder is gehouden alle voor de uitvoering van het contract noodzakelijke persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN) accuraat en voorafgaand aan de ingangsdatum van het contract aan Amfiera te verstrekken. Wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens dienen uiterlijk binnen een week na ingangsdatum van de wijziging schriftelijk of per email t.a.v. de afdeling administratie (administratie@amfiera.nl doorgegeven te worden.
2. Met het oog op de verstrekking van kinderopvangtoeslag verplicht de Belastingdienst Amfiera de identiteit van ouder en kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De ouder is verplicht op eerste verzoek medewerking te verlenen aan een dergelijke identiteitscontrole. Het is de verantwoordelijkheid van de ouder om zich te identificeren. Wanneer de ouder dit nalaat, kan dit gevolgen hebben voor de kinderopvangtoeslag en voor het contract met Amfiera.

3. Indien de ouder(s) c.q. verzorger(s) verplicht zijn om kinderopvangtoeslag rechtstreeks te laten storten op de rekening van Amfiera moeten ouder(s) c.q. verzorger(s) een bewijs aanleveren waaruit blijkt dat de kinderopvangtoeslag aan Amfiera wordt overgemaakt.

#### **Artikel 21 – Communicatie met Amfiera**

Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk tot stand komen. Onder het begrip schriftelijk wordt in deze Algemene voorwaarden tevens communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de verzender in dat geval met afdoende zekerheid kan worden vastgesteld.

#### **Artikel 22 – Kinderopvangtoeslag**

1. De ouder is zelf verantwoordelijk voor de tijdige en correcte aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst.
2. Amfiera verstrekt elk jaar eenmalig een jaaropgaaf ten behoeve van de aanvraag van de kinderopvangtoeslag.

#### **Artikel 23 – Wijziging Algemene voorwaarden**

Amfiera behoudt zich het recht voor de Algemene voorwaarden te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Amfiera zal de wijziging van de Algemene voorwaarden tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder meedelen. Als de Algemene voorwaarden eenzijdig ten nadele van de ouder worden gewijzigd, is de ouder gerechtigd het contract op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat. Bij gebreke van een dergelijke opzegging is de ouder gebonden aan de gewijzigde voorwaarden.