



Algemene voorwaarden van:

Kinderopvang Parvaneh V.O.F.
Van Gentstraat 16 A
1055 PE Amsterdam

Inschrijfnummer K.v.K.: 34319056

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanbod: ieder aanbod van Kinderopvang Parvaneh, al dan niet in de vorm van een schriftelijke offerte of overeenkomst.
2. Aanvangsdatum: de overeengekomen datum waarop de kinderopvang concreet aanvangt.
3. Buitenschoolse opvang: kinderopvang van basisschoolkinderen. De buitenschoolse opvang wordt geboden voor/na de dagelijkse schooltijden, op vrije dagen/dagdelen en in de schoolvakanties.
4. Dagopvang: kinderopvang van kinderen tot de leeftijd dat zij starten met het basisonderwijs.
5. Klachtenloket Kinderopvang: instantie waar zowel de ouder als Kinderopvang Parvaneh en haar medewerkers terecht kunnen voor klachten, informatie en/of advies.
6. Informatie: zowel schriftelijke informatie/documenten als overige (mondelijke) gegevens die Kinderopvang Parvaneh of de consument verstrekt/moet verstrekken in het kader van of ten behoeve van (de uitvoering van) de overeenkomst.
7. Ingangsdatum: de ingangsdatum van de overeenkomst.
8. Kinderopvang: bedrijfsmatige kinderopvang (anders dan om niet), het verzorgen/opvoeden van kinderen van 0 tot 13 jaar tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het kind start. Dit ziet zowel op dagopvang en als op buitenschoolse opvang. In het kader van deze algemene voorwaarden wordt onder "Kinderopvang" tevens begrepen de VVE zoals gedefinieerd in lid 16.
9. Ouder: de (potentiële) contractpartij van Kinderopvang Parvaneh. Dit betreft de ouder/verzorger van het kind die - als natuurlijke persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit - de overeenkomst voor kinderopvang met Kinderopvang Parvaneh sluit of interesse heeft in het sluiten van een dergelijke overeenkomst.
10. Ouderbetrokkenheid: betrokkenheid van ouders/verzorgers van de bij Kinderopvang Parvaneh geplaatste kinderen bij zaken die rechtstreeks verband houden met (het beleid omtrent) de opvang van hun kinderen.
11. Oudercommissie: advies- en overlegorgaan ingesteld door Kinderopvang Parvaneh, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders die gebruik maken van de dienstverlening van Kinderopvang Parvaneh, welk orgaan - onder meer - betrokken is bij het vaststellen/wijzigen van de klachtenregeling.
12. Oudergesprek: periodiek gesprek tussen Kinderopvang Parvaneh en de ouder ter evaluatie van de kinderopvang;
13. Overeenkomst: de overeenkomst van kinderopvang tussen partijen.
14. Partijen: contractpartijen, Kinderopvang Parvaneh en de ouder.
15. Schriftelijk: per brief, e-mail, fax of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.
16. Voorschoolse en Vroegschoolse Educatie (VVE): educatieve programma's gericht op het voorkomen en bestrijden van onderwijsachterstanden beginnend in kinderdagverblijven/peuterspeelzalen en doorlopend tot en met groep 2 van de basisschool.



Artikel 2: Toepasselijkheid, wijziging

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod en elke overeenkomst tot dienstverlening inzake kinderopvang van (alle vestigingen van) Kinderopvang Parvaneh V.O.F., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen "Kinderopvang Parvaneh".
2. Kinderopvang Parvaneh verstrekt een exemplaar van deze algemene voorwaarden aan de ouder als bijlage bij haar aanbod.
3. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.
4. Bij een discrepantie of strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen extra dienstverlening, zoals in overleg tussen partijen overeengekomen incidentele extra opvanguren/-dagen.
6. Kinderopvang Parvaneh zal deze algemene voorwaarden alleen wijzigen na overleg met de oudercommissie. Zij maakt verstrekt de gewijzigde algemene voorwaarden alsdan minimaal 3 maanden voor ingangsdatum aan de ouder.

Artikel 3: Informatieverstrekking, kennismaking

1. Indien een ouder interesse heeft in de dienstverlening van Kinderopvang Parvaneh, verstrekt Kinderopvang - zowel mondeling als schriftelijk - relevante informatie aan de ouder. Deze informatie is voldoende gedetailleerd om de ouder een nadere keuze te kunnen laten maken tussen Kinderopvang Parvaneh en andere aanbieders van kinderopvang. Indien gewenst, kan de informatieverstrekking plaatsvinden binnen een kennismakingsgesprek en/of rondleiding op locatie van Kinderopvang Parvaneh. Hierbij verstrekt de ouder ook alle relevante informatie over het kind, de wensen met betrekking tot de kinderopvang etc. aan Kinderopvang Parvaneh.
2. De in lid 1 bedoelde informatie ziet in ieder geval op:
 - a. de aard en omvang van de kinderopvang en eventuele aanvullende dienstverlening (soort opvang, mogelijke dagen/uren, mogelijkheden van flexibele opvang);
 - b. de plaatsingsprocedure;
 - c. (een samenvatting van) de kenmerkende omgang van Kinderopvang Parvaneh met kind en ouder en een verwijzing naar het uitgebreide pedagogische beleidsplan (op aanvraag beschikbaar);
 - d. de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken per jaar;
 - e. het hygiëne-, veiligheids- en ziektebeleid, medisch handelen en privacy;
 - f. de actuele tarieven van de reguliere en extra dienstverlening en de wijze van betaling;
 - g. annuleringsvoorwaarden en -kosten;
 - h. de klachtenprocedure;
 - i. de opzegmogelijkheden;
 - j. de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, informatie over de groepen en de beschikbare ruimte;
 - k. de openingsdagen en -tijden, inclusief informatie over opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van school;
 - l. de dagelijkse ontvangst- en ophaaltijden en - bij buitenschoolse opvang - informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en Kinderopvang Parvaneh overbrugd wordt (wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan van kinderen;
 - m. het wel/niet moeten verzorgen van voeding door Kinderopvang Parvaneh en specifieke afspraken die gemaakt kunnen worden over voeding en verzorging.



Artikel 4: Inschrijving

1. Na de kennismaking kan de ouder zich via een inschrijfformulier bij Kinderopvang Parvaneh aanmelden als geïnteresseerde voor kinderopvang voor bepaalde dagen en tijden.
2. De inschrijving is vrijblijvend. Deze inschrijving verplicht noch de ouder noch Kinderopvang Parvaneh tot het aangaan van een overeenkomst, maar is slechts het verzoek van de ouder aan Kinderopvang Parvaneh tot het doen van een aanbod voor de kinderopvang.
3. Tenzij de door de ouder gewenste opvangmogelijkheden per direct beschikbaar zijn, plaatst Kinderopvang Parvaneh de ouder na inschrijving op een wachtlijst. Zij informeert de ouder hierover. Zodra de ouder daarvoor in aanmerking komt - gezien zijn rang op de wachtlijst -, kan Kinderopvang Parvaneh de ouder een aanbod doen.

Artikel 5: Intakegesprek, aanbod

1. Kinderopvang Parvaneh nodigt de ouder uit voor een intakegesprek indien duidelijk wordt, dat er op termijn een plaats beschikbaar komt voor de bij de inschrijving vermelde, gewenste kinderopvang.
2. Tijdens het intakegesprek kan een nadere kennismaking plaatsvinden, waaronder een kennismaking met de leid(st)er(s) van de groep waar het kind geplaatst kan worden, en komen in ieder geval de volgende aspecten aan de orde:
 - a. de voor de kinderopvang benodigde specifieke gegevens van ouder en kind;
 - b. de afspraak dat de ouder en Kinderopvang Parvaneh elkaar regelmatig informeren over eventuele algemene/tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden inzake de kinderopvang (dagritme, voeding, ziekte e.d.);
 - c. het feit dat Kinderopvang Parvaneh op de gezondheid van het kind moet letten en hierover communiceert met de ouder;
 - d. de wettelijke aansprakelijkheid van de ouder voor schade veroorzaakt door het kind.
3. Na het intakegesprek ontvangt de ouder een schriftelijk aanbod op basis waarvan hij een definitieve keuze kan maken. Dit aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten, de bijbehorende tarieven en een bevestiging van de tijdens het intakegesprek gemaakte afspraken. Indien dit aan de orde is, omvat het aanbod als bijlagen formulieren voor:
 - a. specifieke afspraken over de voeding en verzorging van het kind;
 - b. de aangeboden medische handelingen.
4. Het aanbod omvat minimaal dezelfde informatie als vermeld in artikel 3 en daarnaast:
 - a. naam en geboortedatum van het kind;
 - b. adres, woonplaats, telefoon- en betalingsgegevens van de ouder;
 - c. de ingangs- en einddatum voor plaatsing.
5. Bij het aanbod verstrekt Kinderopvang Parvaneh een - door de ouder voor akkoord te tekenen - machtigingsformulier inzake het automatisch incasseren van de kosten voor de overeengekomen kinderopvang bij de ouder. Kinderopvang Parvaneh mag het aanbod intrekken indien de ouder niet wil instemmen met automatische incasso.
6. Het aanbod kent een geldigheidstermijn van 2 maanden na dagtekening. Binnen deze termijn moet de ouder laten weten of hij het aanbod al dan niet aanvaardt en is het aanbod - onverminderd het bepaalde in lid 5 - onherroepelijk. Na afloop van de geldigheidstermijn vervalt het aanbod.
7. Het aanbod is grotendeels gebaseerd op door de wederpartij verstrekte informatie. Indien deze informatie onjuist/onvolledig blijkt te zijn of naderhand wijzigt, kan dit gevolgen hebben voor de opgegeven tarieven en mogelijkheden.



Artikel 6: Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Kinderopvang Parvaneh het door de ouder voor akkoord ondertekende exemplaar van het aanbod en het ondertekende machtigingsformulier retour heeft ontvangen. Vanaf dat moment ontstaan voor partijen de in het aanbod en deze algemene voorwaarden omschreven wederzijdse rechten en verplichtingen.
2. Kinderopvang Parvaneh bevestigt de overeenkomst schriftelijk aan de ouder.
3. Aanvullingen op of wijzigingen van de overeenkomst of individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden komen partijen schriftelijk overeen.

Artikel 7: Annulering

1. De ouder kan een overeenkomst annuleren vanaf de ingangsdatum van deze overeenkomst tot de aanvangsdatum van de kinderopvang.
2. Bij annulering tot een maand vóór aanvangsdatum is de ouder hiervoor geen vergoeding verschuldigd. Bij annulering korter dan een maand vóór aanvangsdatum is de ouder aan Kinderopvang Parvaneh annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van 50% van het overeengekomen maandtarief.

Artikel 8: Het plaatsingsgesprek

1. Indien de periode tussen de ingangsdatum van de overeenkomst en de aanvangsdatum van de kinderopvang meer dan 6 maanden bedraagt, nodigt Kinderopvang Parvaneh de ouder tijdig vóór de aanvangsdatum uit voor een plaatsingsgesprek.
2. Tijdens dit gesprek bespreken partijen of alle tijdens de intake verstrekte informatie nog correct en actueel is. Eventuele relevante wijzigingen neemt Kinderopvang Parvaneh op in het dossier van het kind.

Artikel 9: Duur en beëindigingsmogelijkheden overeenkomst

1. Tenzij partijen anders overeenkomen, eindigt een overeenkomst voor dagopvang in ieder geval van rechtswege op de vierde verjaardag van het kind en een overeenkomst voor buitenschoolse opvang op de dag dat het voortgezet onderwijs voor het kind begint. Hiervoor is geen opzegging nodig.
2. Partijen kunnen een kortere duur overeenkomen. Na afloop van een dergelijke overeenkomst kunnen partijen deze overeenkomst - indien gewenst - verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats en wordt schriftelijk overeengekomen.
3. Beide partijen kunnen de overeenkomst tussentijds geheel of gedeeltelijk (qua tijdsduur) opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging moet schriftelijk geschieden. Kinderopvang Parvaneh vermeldt bij haar opzegging gemotiveerd de reden van opzegging. Gedurende de opzegtermijn loopt de betalingsverplichting van de ouder door.
4. Beide partijen kunnen de overeenkomst tussentijds per direct opzeggen indien er sprake is van nieuw ingetreden blijvende invaliditeit van het kind die het functioneren van het kind bij Kinderopvang Parvaneh kan beïnvloeden.
5. De overeenkomst eindigt per direct van rechtswege op het moment dat het kind overlijdt. Hiervoor is geen opzegging nodig.



Artikel 10: Toegankelijkheid

1. De overeengekomen locatie van Kinderopvang Parvaneh is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Kinderopvang Parvaneh en de ouder.
2. Kinderopvang Parvaneh behoudt zich wel het recht voor een geplaatst kind tijdelijk de toegang te weigeren gedurende een periode dat het kind door zieke of andere omstandigheden verzorgingsbehoefstig is of een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen op de locatie en een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van Kinderopvang Parvaneh verwacht mag worden.
3. Wanneer de ouder het niet eens is met de geweigerde toegang zoals bedoeld in het vorige lid, kan hij dit aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens een verkorte procedure te behandelen. De beslissing van de Geschillencommissie is bindend voor partijen. Gedurende de procedure mag Kinderopvang Parvaneh de overeenkomst niet opzeggen en blijft de betalingsverplichting van de ouder in stand.
4. Indien een geplaatst kind zodanig gedrag vertoont dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige kinderen dan wel het kind hierdoor niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, zal Kinderopvang Parvaneh de ouder hierover inlichten en verzoeken binnen een concrete termijn maatregelen te nemen. Indien het gedrag na deze waarschuwing blijft voortduren, mag Kinderopvang Parvaneh op redelijke gronden en met inachtneming van een redelijke termijn het kind de toegang tot de locatie weigeren en de overeenkomst opzeggen. Kinderopvang Parvaneh kan dan - naar vermogen en indien gewenst - de ouder verwijzen naar een instantie die beter geschikt is voor het kind.
5. Indien het kind - om welke reden dan ook - voor langere tijd afwezig zal zijn, treden Kinderopvang Parvaneh en de ouder in overleg over het al dan niet beschikbaar houden van de opvangplaats.
6. De locatie van Kinderopvang Parvaneh is in beginsel iedere dag geopend tot 18.30 uur. De ouder moet het kind tijdig voor sluitingstijd ophalen. Kinderopvang Parvaneh registreert het indien het kind te laat wordt opgehaald en vraagt de ouder voor deze registratie te tekenen. Indien het kind drie keer te laat is opgehaald, behoudt Kinderopvang Parvaneh zich het recht voor een boetebedrag van € 50,00 bij de ouder in rekening te brengen.

Artikel 11: Tarief, tariefwijzigingen

1. Partijen komen voor de kinderopvang vooraf een dag- of uurtarief overeen.
2. Tenzij partijen anders overeenkomen, is dit tarief inclusief voeding en drinken voor het kind.
3. Kinderopvang Parvaneh mag jaarlijks een reguliere tariefverhoging doorvoeren en doorberekenen aan de ouder. Kinderopvang Parvaneh informeert de ouder op voorhand tijdig over de tariefverhoging. Indien de ouder niet akkoord gaat met de tariefverhoging, kan hij de overeenkomst opzeggen met in achtneming van de opzegtermijn van 1 maand.
4. Een dergelijke tariefverhoging kan voor de ouder pas aan de orde zijn, nadat er minimaal 3 maanden zijn verstreken sinds de ingangsdatum van de overeenkomst.

Artikel 12: Wederzijdse verplichtingen, uitvoering dienstverlening

1. Partijen zorgen samen voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind. De ouder meldt in ieder geval telkens alle bijzonderheden van medische aard of inzake de ontwikkeling van het kind aan Kinderopvang Parvaneh.
2. De ouder:
 - a. houdt zich aan de (huis)regels die op de locatie van Kinderopvang Parvaneh gelden;
 - b. onthoudt zich van gedragingen die de uitvoering van de kinderopvang van de zijde van Kinderopvang Parvaneh verzwaren en ziet er - in alle redelijkheid - op toe dat dit ook geldt voor het kind;



- c. brengt en haalt het kind op tijd en zorgt er voor dat anderen die namens de ouder het kind brengen of halen zich ook hieraan houden. De ouder is bij het brengen van het kind verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs vanuit mogen gaan dat de overdracht van de verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaatsgevonden aan een medewerker van Kinderopvang Parvaneh. Kinderopvang Parvaneh is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs vanuit mogen gaan dat de overdracht van de verantwoordelijkheid heeft plaatsgevonden aan de ouder/degene die het kind ophaalt.
3. Op verzoek van de ouder, legt Kinderopvang Parvaneh de bevoegdheid van anderen dan de ouder om het kind te brengen en halen schriftelijk vast.
4. Indien de ouder zijn verplichtingen niet nakomt - bijvoorbeeld het stelselmatig niet op tijd brengen of ophalen van het kind of niet tijdig melden van afwezigheid van het kind - en Kinderopvang Parvaneh niet direct nakoming verlangt, tast dit het recht van Kinderopvang Parvaneh niet aan om later alsnog nakoming te verlangen. Kinderopvang Parvaneh wijst de ouder daarbij op de juridische consequenties van het niet nakomen van de verplichtingen.
5. Kinderopvang Parvaneh:
 - a. staat er voor in dat de door haar - in het kader van de kinderopvang - verrichte werkzaamheden/verleende diensten beantwoorden aan de overeenkomst en in overeenstemming zijn met de daarvoor geldende wettelijke eisen;
 - b. treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat haar locatie optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en zij draagt zorgt voor een verantwoorde opvang van de kinderen binnen die locatie;
 - c. kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de relevante eisen uit de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. De geneeskundige handelingen van deze medewerkers zijn dan onderworpen aan de wettelijke verplichtingen voortvloeiend uit voornoemde wet, zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
6. Kinderopvang Parvaneh houdt - voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, ook in verband met de contacten met andere kinderen, - bij de uitvoering van haar dienstverlening rekening met de individuele wensen van de ouder.

Artikel 13: Garanties

1. Kinderopvang Parvaneh staat er voor in dat de door haar in het kader van de kinderopvang verrichte werkzaamheden/verleende diensten worden verricht/verleend overeenkomstig de in haar branche geldende normen en met gebruikmaking van deugdelijke materialen. Kinderopvang Parvaneh voldoet minimaal aan de wettelijke eisen van kwaliteit en veiligheid.
2. De personen die werkzaam zijn bij Kinderopvang Parvaneh zijn allen in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven conform de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens. De medewerker overlegt een dergelijke verklaring aan Kinderopvang Parvaneh voor aanvang van zijn/haar dienstverband. De verklaring is op dat moment niet ouder dan 2 maanden. Indien Kinderopvang Parvaneh redelijkerwijs vermoedt dat de medewerker niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van de verklaring, vraagt zij de medewerker binnen een concrete termijn een actuele verklaring te overleggen (wederom niet ouder dan 2 maanden).



Artikel 14: Vertrouwelijke informatie

3. Kinderopvang Parvaneh houdt alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst van of over de ouder en het kind heeft verkregen geheim. Kinderopvang Parvaneh verstrekt deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. Kinderopvang Parvaneh neemt alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen om deze informatie geheim te houden. Deze geheimhoudingsplicht geldt ook voor haar werknemers en derden die onder haar verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
5. De geheimhoudingsplicht geldt niet indien Kinderopvang Parvaneh als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak de vertrouwelijke informatie moet openbaren en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt ook voor de werknemers en andere personen zoals bedoeld in het vorige lid.

Artikel 15: Risico van opslag informatie

1. Kinderopvang Parvaneh bewaart alle van de ouder ontvangen informatie gedurende de looptijd van de overeenkomst en slaat deze op zorgvuldige wijze op. Zij neemt alle redelijkerwijs te nemen maatregelen om het verloren gaan van of ongewenste toegang tot deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen. Indien de informatie ziet op persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, verwerkt Kinderopvang Parvaneh de informatie conform deze wet en meldt zij eventuele inbreuken op de beveiliging van de informatie eveneens conform deze wet.
2. Kinderopvang Parvaneh is echter nooit aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van voornoemde informatie - al dan niet door cybercriminaliteit -, tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Kinderopvang Parvaneh of het leidinggevend personeel op directieniveau. Kinderopvang Parvaneh raadt de ouder aan altijd het origineel of een kopie te bewaren van de aan Kinderopvang Parvaneh verstrekte informatie.

Artikel 16: Ruilen/wijzigen van dagen, extra dagen, ziekte of andere afwezigheid kind

1. Indien de ouder de voor de kinderopvang overeengekomen vaste dagen permanent wil wijzigen, kan hij via de mail een wijzigingsverzoek indienen bij Kinderopvang Parvaneh. Als de wijziging niet op korte termijn mogelijk is, wordt de ouder op een interne wachtlijst geplaatst. Op het moment dat de wijziging ingaat, worden de gewijzigde afspraken neergelegd in een nieuwe overeenkomst. Indien de gewenste wijziging ziet op het verminderen van het aantal overeengekomen dagen, geldt dit als een gedeeltelijke opzegging van de overeenkomst. Hiervoor geldt de opzegtermijn zoals vermeld in artikel 9 lid 3.
2. Indien de ouder een vaste opvangdag van het kind incidenteel wil ruilen met een andere dag, vraagt hij dit minimaal 2 weken van tevoren aan bij Kinderopvang Parvaneh. De vaste dag en de gewenste ruildag moeten daarbij binnen 2 weken na elkaar vallen. Onder "ruilen" wordt in dit kader verstaan: het inwisselen van een vaste opvangdag voor een andere (niet opvang)dag zonder extra kosten.
3. Kinderopvang benadrukt dat de afwezigheid van het kind door ziekte of een andere afwezigheid waarvoor de ouder niet op voorhand - in overleg met Kinderopvang Parvaneh - één of meerdere dagen heeft geruild, de betalingsverplichting van de ouder onverlet laat.
4. Kinderopvang Parvaneh biedt daarnaast de mogelijkheid om - tegen betaling - extra opvang af te nemen, mits dit op de groep van het kind mogelijk is. Indien bij buitenschoolse opvang op de ruildag meer opvanguren noodzakelijk zijn dan op de vaste opvangdag (bijvoorbeeld omdat de ouder op de ruildag langer werkt of het kind dan minder schooluren heeft), worden deze extra uren gezien als extra opvang die de ouder alleen tegen betaling kan afnemen.



5. Indien mogelijk, probeert Kinderopvang Parvaneh aan de wensen van de ouder inzake ruildagen of extra dagen/uren tegemoet te komen. Kinderopvang Parvaneh houdt zich echter strikt aan de beroepskracht-kind ratio (maximaal aantal kinderen per medewerker), waardoor ruilen van dagen of extra opvang op dinsdagen, donderdagen en tijdens vakantieperiodes beperkt mogelijk is. Het is niet mogelijk om te ruilen met of extra opvang af te nemen op een erkende nationale feestdag.
6. Indien Kinderopvang Parvaneh incidenteel op een vaste opvangdag gesloten is, hoeft de ouder over die dag het overeengekomen tarief niet te betalen.

Artikel 17: Klachten

1. De ouder meldt eventuele klachten over de kinderopvang direct na ontdekking/constatering - maar uiterlijk binnen 2 maanden na het ontstaan van de klacht - schriftelijk aan Kinderopvang Parvaneh. Indien een klacht niet tijdig wordt ingediend, kan het zijn dat Kinderopvang Parvaneh de klacht niet meer goed kan beoordelen. Kinderopvang Parvaneh behoudt zich dan ook het recht voor de klacht dan niet meer in behandeling te nemen. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn bovendien voor risico van de ouder.
2. De ouder voorziet de klacht van een dagtekening en vermeldt in ieder geval zijn naam en adres, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking, de locatie en de groep en een omschrijving van de klacht.
3. Kinderopvang Parvaneh behandelt de klacht conform haar interne klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure kent in beginsel een behandeling in twee fasen: Kinderopvang Parvaneh behandelt een ontvangen klacht altijd eerst intern. Indien deze interne behandeling voor de ouder niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, kan de ouder de klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang op de wijze zoals aangegeven op www.klachtenloket-kinderopvang.nl.
4. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang indien van hem redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden de klacht eerst bij Kinderopvang Parvaneh in behandeling geeft.
5. Bij het opstellen en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure is/wordt gebruik gemaakt van de oudercommissie.
6. Kinderopvang Parvaneh verstrekt een exemplaar van de klachtenprocedure aan de ouder als bijlage bij haar aanbod. Daarnaast kan de ouder te allen tijde een exemplaar mondeling of schriftelijk opvragen bij Kinderopvang Parvaneh.

Artikel 18: Aansprakelijkheid

1. Buiten de expliciet overeengekomen of door Kinderopvang Parvaneh gegeven garanties, aanvaardt Kinderopvang Parvaneh geen enkele aansprakelijkheid.
2. Kinderopvang Parvaneh is alleen aansprakelijk voor directe schade.
3. Kinderopvang Parvaneh benadrukt dat zij zich altijd volledig zal inspannen bij de opvang van ieder kind en daarbij zo goed mogelijk op ieder kind zal letten. Desondanks kan Kinderopvang Parvaneh in alle redelijkheid niet altijd voorkomen dat iets gebeurt en een kind - bijvoorbeeld - valt. Om die reden is Kinderopvang niet zonder meer aansprakelijk voor personen- of letselschade indien het kind tijdens de kinderopvang iets overkomt.
4. Daarnaast neemt Kinderopvang Parvaneh ook de nodige zorg in acht waar het de eigendommen van het kind betreft. Desondanks kan Kinderopvang Parvaneh niet altijd voorkomen dat eigendommen kwijt/zoek raken of beschadigd raken.
5. De ouder neemt alle noodzakelijke maatregelen ter voorkoming of beperking van de schade. Dit kan - bijvoorbeeld - op voorhand zijn in de vorm van het goed voorlichten van Kinderopvang Parvaneh over eventuele medische beperkingen van het kind en of het niet meegeven van waardevolle spullen aan het kind tijdens de kinderopvang, maar dit ziet ook op het treffen van maatregelen ter voorkoming van verdere schade nadat een incident zich heeft voorgedaan.



6. Indien Kinderopvang Parvaneh aansprakelijk is, is de schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat door haar assuradeur in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Indien de assuradeur niet uitkeert of de schade niet onder een door Kinderopvang Parvaneh gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht beperkt tot maximaal het over de laatste 3 maanden verschuldigde factuurbedrag.
7. Uiterlijk binnen 1 jaar nadat hij bekend is geworden of had kunnen zijn met de door hem geleden schade, moet de ouder Kinderopvang Parvaneh aanspreken.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Kinderopvang Parvaneh of het leidinggevend personeel op directieniveau of indien dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten. Uitsluitend in deze gevallen zal Kinderopvang Parvaneh de ouder vrijwaren voor eventuele aanspraken van derden.

Artikel 19: Betaling

1. Kinderopvang Parvaneh brengt het voor de kinderopvang overeengekomen tarief maandelijks vooraf bij de ouder in rekening. De verantwoordelijkheid voor de tijdige en volledige betaling ligt altijd bij de ouder, ongeacht of er al dan niet sprake is van een door de overheid verstrekte toeslag.
2. Betaling moet binnen een vervalltermijn van 14 dagen na de factuurdatum plaatsvinden, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien niet binnen deze betaaltermijn bezwaar is gemaakt.
3. Indien een factuur na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn niet volledig is betaald of geen automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden, is de ouder aan Kinderopvang Parvaneh de wettelijke rent verschuldigd over het factuurbedrag.
4. Indien betaling uitblijft of het factuurbedrag gestorneerd wordt, geeft Kinderopvang Parvaneh aan de ouder bij schriftelijke aanmaning nog minimaal een termijn van 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning om alsnog te betalen. Blijft betaling opnieuw uit, dan bedragen de buitengerechtigde incassokosten voor de ouder:
 - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);
 - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
 - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
 - d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
 - e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.
5. Voor de berekening van de buitengerechtigde incassokosten mag Kinderopvang Parvaneh de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde vertragingsrente.
6. Ontvangen betalingen brengt Kinderopvang Parvaneh eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij bij de betaling schriftelijk wordt vermeld dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
7. Kinderopvang Parvaneh mag de overeenkomst per aangetekende brief ontbinden, indien de ouder het overeengekomen tarief 2 maanden niet heeft betaald. Kinderopvang Parvaneh gaat pas over tot ontbinding nadat zij de ouder eerst nog een mogelijkheid heeft geboden het verschuldigde bedrag per direct te betalen. Deze ontbindingsmogelijkheid is niet van toepassing indien de ouder aannemelijk maakt dat hij in bedoelde maanden wegens overmacht niet in staat was om te betalen. Dit betekent echter niet dat de betalingsverplichting hiermee komt te vervallen. Onder overmacht wordt niet verstaan: het - al dan niet tijdelijk - niet beschikken over onvoldoende financiële middelen.



Artikel 20: Toepasselijk recht, bevoegde rechter

1. Op de tussen partijen gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Kinderopvang Parvaneh, maar Kinderopvang Parvaneh behoudt altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in de woonplaats van de ouder.
3. Ongeacht de keuze van Kinderopvang Parvaneh, behoudt de ouder altijd het recht het geschil voor te leggen aan de wettelijk bevoegde rechter. De ouder moet deze keuze binnen een maand na ontvangst van de dagvaarding kenbaar maken aan Kinderopvang Parvaneh.

Datum: 9 november 2017