

Overzicht algemene voorwaarden

ARTIKEL 1 - Definities	1
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid.....	2
ARTIKEL 3 - De kennismaking.....	2
ARTIKEL 4 - Het aanbod	3
ARTIKEL 5 - De overeenkomst.....	3
ARTIKEL 6 - Het intakegesprek.....	4
ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst.....	4
ARTIKEL 8 – Verplichtingen consument en toegankelijkheid	4
ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen	5
ARTIKEL 10 - Annulering.....	5
ARTIKEL 11 - De Dienst.....	5
ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging	6
ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling	6
ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument	7
ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure	7
ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht.....	7
ARTIKEL 18 – Overmacht.....	8
ARTIKEL 19 – Toepasselijk recht	8
ARTIKEL 20 – Geheimhouding en Privacystatement	8

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Buitenschoolse opvang (BSO):** het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen van 4 jaar tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Tot de buitenschoolse opvang worden niet gerekend: het toezicht houden op schoolgaande kinderen dat zich beperkt tot het toezicht tijdens de middagpauze; verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis. Buitenschoolse opvang kan voorschools dan wel naschools verzorgd worden.
- **Dagopvang (KDV):** het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen en opvoeden van kinderen tot 4 jaar. Tot de dagopvang worden niet gerekend: verzorging en opvoeding hetzij in een peuterspeelzaal, hetzij in het kader van de wet op de Jeugdzorg, hetzij op een plaats waar het kind zijn hoofdverblijf heeft anders dan gastouderopvang en professionele opvang aan huis.

- **Peuterarrangement (PA)**; het voor indicatie peuters (van 2 tot 4 jaar) en voor reguliere peuters verzorgen van het Voor- en Vroegschoolse Educatie (VVE). In een speciale educatie programma worden de peuters voorbereid op het naar school gaan en het wegwerken van eventuele achterstanden op taal of motorisch gebied.
- **De consument**: een persoon die een particuliere kindplaats inkoopt 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.
- **De Ondernemer**: De eenmanszaak Kindercentrum VillaDriel, gevestigd te (5331 GS) Kerdriel, aan de Lindestraat 21 onder KvK nummer 52097293 en zaakdoende te (5331 KK) Kerkdriel, aan de Hoorzik 38-g en (5331 XL) Kerkdriel, aan de Ipperakkeren 11-a, die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst Dagopvang, Peuterarrangement of Buitenschoolse opvang in het kindercentrum.
- **Ouderbetrokkenheid**: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot 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.
- **Oudercommissie**: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de Ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van en met De Ondernemer.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de ondernemer VillaDriel en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel 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.
5. Om moverende redenen heeft de Ondernemer het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen en of aan te scherpen.
6. Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de ondernemer en de consument worden Vastgelegd.
7. Indien een bepaling uit de algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, deze wordt vervangen door een bepaling die de oorspronkelijke strekking zoveel mogelijk benadert en dit de geldigheid van overige artikelen onverlet laat.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. De ondernemer biedt schriftelijk dan wel 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 opvang ondernemingen te kunnen laten maken.
2. De informatie bevat ten minste 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 en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure;
 - (een samenvatting van) het door de opvang onderneming ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
 - de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;

- het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
 - de wijze waarop de kinderopvang onderneming aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
 - 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. Als aan een bepaalde betaalvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
 - 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 kinderopvang onderneming alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en kinderopvang onderneming 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, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
 - de al dan niet door de Kindercentrum VillaDriel te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.
3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij Kindercentrum VillaDriel voor een bepaalde soort opvang, voor een bepaald kind, voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de kinderopvang onderneming door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - overige specifieke afspraken tussen ondernemer en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en de ondernemer beschikt over de mogelijkheden daartoe;
3. De consument moet binnen de door de ondernemer gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod is onder voorbehoud van kennelijke druk-, zet-, schrijf- en type fouten.
5. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
6. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.
7. De ondernemer kan indicaties geven over mogelijk te ontvangen toeslagen van derden. De ondernemer draagt geen verantwoordelijkheid over het toekennen en de hoogte van deze toeslagen.

ARTIKEL 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan de kinderopvang onderneming retourneert en de ondernemer deze heeft ontvangen. Kindercentrum VillaDriel bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.
3. Andere dan incidentele wijzigingen dienen beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch overeen te komen. De Ondernemer kan voor deze wijzigingen administratiekosten in rekening brengen.

ARTIKEL 6 - Het intakegesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt Kindercentrum VillaDriel 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. Kindercentrum VillaDriel 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).
2. De ondernemer wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de ondernemer 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.
3. Ondernemer en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang en peuterarrangement duurt tot de laatste dag van de maand waarop het basisonderwijs voor het kind begint. Indien gewenst kan het kind zodra het 4 wordt doorstromen naar de BSO, hiervoor dient een separate overeenkomst te worden opgesteld. Voor de buitenschoolse opvang duurt de overeenkomst tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. 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.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren op de opvang kan beïnvloeden hebben de consument en Kindercentrum VillaDriel het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Elk der partijen kan een overeenkomst van kortere tijdsduur niet tussentijds opzeggen, tenzij voortzetting in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Bij een voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 gesloten overeenkomst heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. Dit met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Opzeggen is in ieder geval mogelijk per de eerste van de maand. Een en ander laat onverlet zijn of haar overige rechten op grond van deze Algemene Voorwaarden en de gesloten overeenkomst.
5. Kindercentrum VillaDriel kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag Kindercentrum VillaDriel de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog de openstaande facturen te betalen.

ARTIKEL 8 – Verplichtingen consument en toegankelijkheid

1. Kindercentrum VillaDriel is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen ondernemer en consument.
2. De ondernemer behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang 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 onderneming in buitenschoolse opvang en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. 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 opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft Kindercentrum VillaDriel het recht op redelijke grond en met inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot de kinderopvang onderneming te weigeren en

de overeenkomst op te zeggen. De ondernemer kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

4. Ondernemer en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de buitenschoolse opvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen. Er wordt gewerkt met een standaard prijslijst welke ook op de website van VillaDriel wordt gepubliceerd. Er zijn aparte prijzen voor Dagopvang, peuterarrangement en Buitenschoolse opvang. Daarnaast is het tarief afhankelijk van het type contract dat afgesloten wordt.
2. Voor contractwijzigingen, evenals voor roosterwijzigingen worden administratiekosten in rekening gebracht. Ook deze tarieven staan op de website.
3. Prijswijzigingen worden door de Kindercentrum VillaDriel minimaal 2 maanden van te voren aangekondigd.
4. Voor het ophalen van kinderen op school of voor het wegbrengen naar school wordt een bepaalde tijd (15 minuten) extra in rekening gebracht.

ARTIKEL 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De ondernemer moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - De Dienst

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de Buitenschoolse opvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. De ondernemer treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat de kinderopvang onderneming optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen in de kinderopvang onderneming.
3. De ondernemer kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien de ondernemer daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. 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. De ondernemer 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.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op de Kinderopvang ondernemer en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de ondernemer 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 of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
6. De ondernemer kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
7. De ondernemer en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
8. De ondernemer 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.

9. De ondernemer 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.
10. In geval van overmacht is het kindercentrum niet gehouden tot vergoeding van de daardoor bij de klant ontstane schade, behoudens en voor zover de kinderopvang organisatie als gevolg van de overmachtsituatie een voordeel heeft gehad dat zij bij correcte nakoming niet zou hebben gehad. Onder overmacht wordt o.a. verstaan: brand, bliksem, overstromingen, rellen, extreme weersomstandigheden en de beëindiging van een samenwerking die het kindercentrum met een derden is aangegaan.

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de Buitenschoolse opvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. De kinderopvang onderneming voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij het kindercentrum zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan de ondernemer vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan de kinderopvang onderneming.
2. De betaling van de maandelijks verschuldigde bedragen geschiedt standaard middels een machtiging tot automatische incasso, tenzij Kindercentrum VillaDriel anders aangeeft. De incasso vindt bij vooruitbetaling plaats uiterlijk vóór de eerste van de maand waarover de prijs wordt berekend, de zogenaamde vervaldatum.
3. Indien betaling niet via een automatische incasso plaatsvindt of als deze niet is gelukt, is de consument verplicht zelf zorg te dragen voor de betaling via het bankrekeningnummer vermeld op de factuur van het kindercentrum VillaDriel.
4. Kindercentrum VillaDriel kan administratiekosten per factuur in rekening brengen bij het niet automatisch kunnen incasseren van de standaard factuur.
5. Indien een consument betaalt aan een door de ondernemer ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling. Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.
6. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. Kindercentrum VillaDriel 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.
7. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de ondernemer extra kosten in rekening. Deze extra kosten bestaan uit rente, welke gelijk is aan de wettelijke rente vanaf het verstrijken van de betalingsdatum, extra administratiekosten en incassokosten conform het besluit BIK. De incasso kosten bedragen:

over de eerste 2.500 €	15% met een minimum van 40 €, maximum van 375 €.
over de volgende 2.500 €	10%
over de volgende 2.500 €	5%
over de volgende 5.000 €	1%
over het meerdere boven de 200.000€	0,5% met een maximum van 6.775 €
8. Onverlet het bepaalde in lid 7 van dit artikel kan de ondernemer ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.
9. De factuur wordt in principe per mail of ouderApp beschikbaar gesteld, indien geen mail adres bekend is dan zal de factuur worden overhandigd dan wel per post worden verstuurd. Hiervoor kunnen verzendkosten in rekening gebracht worden.
10. Indien de overeenkomst met meerdere consumenten wordt gesloten (2 ouders), zijn deze ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling.

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid ondernemer en consument

1. Kindercentrum VillaDriel heeft voor de gevallen dat zij ter zake van opvang aansprakelijk gesteld kan worden, een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid alsmede ongevallen afgesloten ten behoeve van de kinderen en de bij Kindercentrum VillaDriel werkzame personeel.
2. Indien Kindercentrum VillaDriel aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de desbetreffende verzekering van Kindercentrum VillaDriel wordt gedekt c.q. uitgekeerd.
3. Indien verzekeraar niet tot uitkering overgaat is de aansprakelijkheid van De Ondernemer gemaximaliseerd tot het factuurbedrag van de afgelopen 6 maanden.
4. De ondernemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor gevolgschade en door derden geleden schade.
5. Kindercentrum VillaDriel is nimmer aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van eigendommen van het kind of van de klant, tenzij het verlies, de diefstal of de beschadiging te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van het kindercentrum. Ingeval van diefstal zal VillaDriel medewerking verlenen bij het doen van aangifte.
6. Het in dit artikel bepaalde geldt niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove nalatigheid van Kindercentrum VillaDriel of diens leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.
2. De kinderopvang onderneming behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.
3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de Geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van de ondernemer, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat uiteraard de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij of zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is

een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.

7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
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 de ondernemer wordt ingediend.

ARTIKEL 18 – Overmacht

1. Overmacht bestaat indien de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden buiten de wil van partijen en/of door omstandigheden aan de kant van de Ondernemer zoals staking, personeelsproblemen, vervoersproblemen, weersomstandigheden met inbegrip van wanprestatie door leveranciers van wie de ondernemer een en ander betreft.
2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van de partijen opgeschort. Indien de overmachtstoestand langer dan 2 maanden duurt, zal ieder van beide partijen bij de overeenkomst gerechtigd zijn de overeenkomst door een schriftelijke verklaring aan de wederpartij voor het nog niet uitgevoerde gedeelte ervan te ontbinden, zonder over en weer tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden.

ARTIKEL 19 – Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is het Nederlandse recht van toepassing en wordt de rechter in de plaats van de opvanglocatie bevoegd verklaard.

ARTIKEL 20 – Geheimhouding en Privacystatement

1. De onderneming is verplicht tot zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie van ouders en kinderen. In het kader van de AVG wet is een privacy statement opgesteld welke te raadplegen is via de website of aangevraagd kan worden bij de onderneming