

## **Aanvullende algemene voorwaarden Mirakel**

In aanvulling op de Algemene voorwaarden voor kinderopvang, dagopvang en buitenschoolse opvang 2019.

### **Artikel 1 – Toepasselijkheid**

Deze aanvullende algemene voorwaarden (de “Algemene voorwaarden”) zijn van toepassing op de producten en/of diensten van Mirakel B.V. (“Mirakel”) en gelden in aanvulling op het met de ouder/verzorger (de “ouder”) gesloten contract kinderopvang (het “Contract”) en de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang, dagopvang en buitenschoolse opvang 2016 (de “Branchevoorwaarden”). Bij strijdigheid tussen het contract en deze Algemene voorwaarden prevaleert de inhoud van het contract.

### **Artikel 2 – Betaling**

1. Het jaarbedrag wordt in twaalf gelijke bedragen per maand in rekening gebracht, ongeacht eventuele minder opgenomen opvangdagen in die maand.
2. Betaling van de factuur is voorafgaand aan de maand van de genoten opvang.
3. Een klacht ten aanzien van Mirakel schort de betalingsverplichting van de ouder niet op.

### **Artikel 3 – Wijziging en/of opzegging van het contract**

1. Het contract kan door de ouder uitsluitend digitaal of schriftelijk gedeeltelijk of geheel worden opgezegd met inachtneming van een wijziging- of opzegtermijn van **1 (één) maand**.
2. Indien er sprake is van calamiteiten en/of onvoorziene omstandigheden kan opvang op een andere vestiging met onmiddellijke ingang plaatsvinden. In aanvulling op artikel 10 lid 3 van de branchevoorwaarden geldt dat als zwaarwegende redenen kan worden aangemerkt:
  - de situatie waarin één ouder of beide ouders het gezag over het kind verliest/verliezen;
  - als naar het oordeel van Mirakel sprake is van een slechte verstandhouding tussen medewerkers van Mirakel en het kind en/of de ouder op grond waarvan voortzetting van de dienstverlening niet van Mirakel kan worden verlangd.

### **Artikel 4 – Openings- en sluitingstijden**

1. De vestigingen zijn gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. Mirakel is gerechtigd de openingstijden te wijzigen, mits deze wijziging tenminste twee maanden vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder wordt meegedeeld.
2. Op 5, 24 en 31 december gelden er afwijkende sluitingstijden. Niet aangeboden opvanguren door de (vroegtijdige) sluiting op deze dagen kunnen niet worden geruild of gerestitueerd.
3. De ouder dient 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.

### **Artikel 5 – Arrangementen**

Vanaf 1 januari 2020 bieden wij het 46 weken arrangement niet meer aan voor nieuwe ouders. De huidige ouders kunnen dit arrangement nog voortzetten tot het einde van hun contract.

Voor de verschillende arrangementen gelden de volgende voorwaarden:

1. Arrangementen lopen vanaf ingangsdatum van de verzorgingsovereenkomst en kunnen tussentijds gewijzigd worden. De opzegtermijn is hiervoor één maand en gaat in per de 1<sup>e</sup> van de maand waarvan nog niet gefactureerd is.
2. Per arrangement kunnen ouders ruildagen opnemen onder bepaalde voorwaarden (zie artikel 6).
3. Bij het 48 weken arrangement kunnen ouders vakantie opnemen gedurende 3 aaneengesloten weken en nog 1 andere week tijdens een zelf gekozen periode.
4. Bij het 46 weken arrangement kunnen ouders vakantie opnemen op de volgende manieren:
  - Drie weken in de zomerperiode, twee weken in de kerstvakantie en één week in de voorjaarsvakantie.
  - Zes weken tijdens de zomerperiode.

### **Artikel 6 – Ruildagen, studiedagen en extra dagen**

Binnen alle arrangementen kunnen ouders ruildagen aanvragen (totaal verlof, afwezig, ziek), onder de volgende voorwaarden:

- Ruilen kan alleen als de bezetting het toelaat.
- Een feestdag of stakingsdag kan niet omgezet worden in een ruildag.
- Ruildagen dienen binnen hetzelfde kalenderjaar opgenomen te worden. De opgebouwde uren vervallen per 31 december van ieder jaar.
- Ouders met een arrangement van 48 en 46 weken kunnen uitsluitend in de opvangweken behorende bij hun contract ruildagen inzetten.
- Aan het einde van de plaatsingsovereenkomst, vervallen niet ingehaalde afwezigheidsdagen. Deze uren kunnen niet gebruikt worden om na het stopzetten van de opvang nog dagen af te nemen.
- Een ruildag kan uiterlijk een maand tot 2 weken van tevoren aangevraagd worden, omdat we dan het best zicht hebben op de mogelijkheden.
- Het ruilen van dagen is een service. Wij kunnen helaas niet garanderen dat alle gemiste dagen ingehaald kunnen worden.

Op studiedagen kunnen de kinderen naar de opvang komen. Wij kunnen deze dienst echter alleen aanbieden bij aanwezigheid van meer dan 5 kinderen. Voor duidelijkheid over het aantal aanmeldingen voor een studiedag kan contact opgenomen worden met de leidinggevende van de vestiging waar je kind is geplaatst.

Naast de ruildagen of inzet van credituren kunnen er ook extra dagen aangevraagd worden tegen het geldende dagtarief. Ook hierbij is de bezetting leidend.

### **Artikel 7 – Halve dagopvang**

Een overeenkomst voor een halve dag is altijd een tijdelijke overeenkomst. Indien er een aanvraag komt voor een hele dag, dan wordt deze eerst aan de “zittende” afnemer aangeboden. Wil deze afnemer geen gebruik maken van de hele dag dan kan Mirakel de halve dag opvang beëindigen met een opzegtermijn van één maand.

### **Artikel 8 – Vervoer naar buitenschoolse opvang**

Indien het contract voor buitenschoolse opvang is gesloten voor een kind dat naar een school gaat waarvan Mirakel de kinderen niet ophaalt, dient de ouder zelf het vervoer van deze school naar de vestiging van Mirakel te organiseren.

### **Artikel 9 – Verstrekking persoonsgegevens**

1. De ouder dient alle voor de uitvoering van het contract noodzakelijke persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN) accuraat en tijdig aan Mirakel te verstrekken. Wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens dienen uiterlijk binnen één week na ingang van de wijziging, schriftelijk te worden doorgegeven aan Mirakel.
2. Met het oog op de verstrekking van kinderopvangtoeslag verplicht de Belastingdienst Mirakel de identiteit van ouder en hun kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De ouder is gehouden medewerking te verlenen aan een dergelijke identiteitscontrole.

### **Artikel 10- Aansprakelijkheid**

Mirakel aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien zij door overmacht niet in staat is kinderopvang te bieden. Daaronder vallen o.a.: staking van personeel, (natuur)rampen, terrorisme en andere risico's welke niet gedekt worden door een verzekering.

### **Artikel 11 -Gebruik van social media**

Mirakel maakt gebruik van social media en de website. Er worden regelmatig foto's van de kinderen geplaatst. Mocht de ouder bezwaar hebben dat er foto's van hun kind gebruikt worden, dan kunnen zij dit aangeven op het 'toestemmingsformulier fotogebruik' wat bij de intake aan de ouder voorgelegd wordt.

### **Artikel 12 – Wijziging Aanvullende Algemene voorwaarden**

Mirakel behoudt zich het recht voor de Aanvullende Algemene voorwaarden te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Mirakel zal de wijziging van de Algemene voorwaarden uiterlijk één maand voor het eind van jaar schriftelijk aan de ouder meedelen. Als de Algemene voorwaarden eenzijdig ten nadele van de ouder worden gewijzigd, zijn de ouders gerechtigd het contract op te zeggen voor de dag waarop de wijziging ingaat. Bij gebreke van een dergelijke opzegging zijn de ouders gebonden aan de gewijzigde voorwaarden.