

## Aanvullende algemene voorwaarden Mirakel

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

### Artikel 1 – Toepasselijkheid

Deze aanvullende 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 gaat de inhoud van het contract voor.

### 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. De automatische incasso wordt rond de 27e van de maand afgeschreven.
3. Na het verstrijken van de betalingstermijn wordt een aanmaning verzonden. De ouder krijgt de gelegenheid om binnen 14 dagen de factuur alsnog te betalen, met ingang van de dag na ontvangst van de aanmaning.
4. Extra afgenomen dagen zullen achteraf per maand gefactureerd worden.
5. Betaling is iedere maand volledig verschuldigd, ook wanneer Kinderopvang Mirakel gesloten is geweest, het kind door b.v. ziekte of vakantie afwezig is geweest of als er een klacht ten aanzien van Mirakel loopt.

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

1. Beëindigen van de opvang kan op elk gewenst moment van de maand, waarbij een opzegtermijn geldt van één maand.
2. Opzeggen dient schriftelijk of digitaal te gebeuren. Als opzegdatum geldt de ontvangstdatum.
3. 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.
4. Anders dan in de algemene voorwaarden staat, is Mirakel bevoegd om de overeengekomen prijs jaarlijks aan te passen of een tussentijdse prijswijziging door te voeren. Een prijswijziging wordt van te voren aangekondigd en geldt voor alle lopende contracten en de contracten die in de toekomst ingaan.
5. Bij wijzigen in de vorm van mindering van dagen geldt één maand opzegtermijn.
6. Bij beëindiging van de plaatsingsovereenkomst langer dan één maand voor de plaatsingsdatum wordt **eenmalig € 250,- per opgezegde dag** administratie- en annuleringskosten in rekening gebracht.
7. Bij beëindiging van de plaatsingsovereenkomst binnen één maand voor de plaatsingsdatum wordt **eenmalig het maandbedrag van een volledige kalendermaand** op basis van de af te nemen dagen in rekening gebracht.

#### **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, tenzij 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.  
De vestigingen in Vinkeveen en Waverveen zijn de laatste week van het jaar (week 52) gesloten.
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**

##### Vestiging KDV Troetels, KDV en BSO Stal en BSO Vinkeveen (51 weken)

Mirakel hanteert een 51 weken arrangement. Dit betekent dat de vestigingen in Vinkeveen en Waverveen de laatste week van het jaar (week 52) gesloten zijn.

##### Vestigingen Amstelveen en Amsterdam (52, 48 en 46 weken)

Het 46 en 48 weken arrangement worden niet meer aangeboden. De voorwaarden die hierbij passen gelden voor de ouders die eerder één van deze twee arrangementen hebben afgenomen.

Voor het 46 en 48 weken arrangement 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 gelden de volgende voorwaarden bij opname van vakantie:
  - Drie aaneengesloten weken in de zomervakantie (Regio Noord), uiterlijk door te geven vóór 1 maart van het kalenderjaar.
  - Eén week tijdens de kerstvakantie (Regio Noord), uiterlijk door te geven vóór 1 oktober van ieder kalenderjaar.
4. Bij het 46 weken arrangement gelden de volgende voorwaarden bij opname van vakantie:
  - Zes weken vakantie dienen opgenomen te worden binnen de vastgestelde vakanties van Regio Noord gedurende het jaar. Bijvoorbeeld:
    - 3 weken zomervakantie van (Regio Noord) uiterlijk door te geven vóór 1 maart van het kalenderjaar
    - Twee weken tijdens de kerstvakantie.
    - Eén week tijdens de voorjaarsvakantie (Regio Noord), uiterlijk door te geven vóór 1 oktober van ieder kalenderjaar.
    - Een andere combinatie van vakantieopname binnen de vastgestelde vakanties van Regio Noord ook uiterlijk door te geven vóór 1 maart of bij een vakantie in het najaar vóór 1 oktober.
5. Bij het 52 weken arrangement is de ouder verzekerd van opvang over het hele jaar. Hieraan zijn geen voorwaarden verbonden.

Indien Mirakel voor de data hierboven genoemd bij punt 3 en 4, geen aanmelding voor vakantie binnen krijgt zijn wij genoodzaakt om over de niet opgenomen vakantiedagen een extra factuur te sturen. Deze dagen zullen worden gefactureerd als extra vakantiedagen (zie tarieven Kinderopvang Mirakel).

De arrangementen lopen vanaf ingangsdatum van de verzorgingsovereenkomst. Tussentijds wijzigen is mogelijk, mits één maand van te voren aangevraagd.

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

Binnen alle arrangementen kunnen ouders gebruik maken van de ruilservice, onder de volgende voorwaarden:

1. Het ruilen van dagen is een **service** van Mirakel; hier kunnen **geen rechten** aan worden ontleend. Dit betekent dat wij niet kunnen garanderen dat alle gemiste dagen ingehaald kunnen worden.
2. Een ruildag is alleen mogelijk als de beschikbaarheid in de groep dit toelaat.
3. Een feestdag of stakingsdag kan niet omgezet worden in een ruildag.
4. Ruildagen dienen binnen hetzelfde kalenderjaar opgenomen te worden en vervallen per 31 december van ieder jaar.
5. Ouders met een arrangement van 48 en 46 weken kunnen uitsluitend in de opvangweken behorende bij hun contract ruildagen inzetten.
6. Aan het einde van de plaatsingsovereenkomst, vervallen de afwezigheidsdagen. Deze uren kunnen niet gebruikt worden om na het stopzetten van de opvang nog dagen af te nemen.
7. Een ruildag kan uiterlijk 2 weken van tevoren aangevraagd worden.
8. Wordt een kind op de opvangdag afgemeld na de volgende tijden dan vervalt het ruiltegoed:
  - Kinderdagverblijf: 8.30 uur
  - BSO: 13.00 uur

Op studiedagen kunnen de kinderen naar de opvang komen van 8.30 – 18.30 uur. 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 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 via een toestemmingsformulier in de ouderapp Konnect.

#### **Artikel 12 - Gebruik ouderportaal Konnect**

Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van ouderportaal Konnect. De ouder ontvangt de inloggegevens automatisch na tekening van het contract. De ouder wordt verzocht een account voor Konnect aan te maken en akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden die terug te vinden zijn in het ouderportaal.

Indien de ouder geen gebruik maakt van het ouderportaal, heeft de ouder geen direct inzicht in de gegevens, facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van ruiluren, af te nemen.

Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het ouderportaal. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om de ruiluren van artikel 6 in te zetten als deze via het ouderportaal aangevraagd wordt.

#### **Artikel 13 – 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 schriftelijk voor ingang van de wijziging 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.