

## Leveringsvoorwaarden

Kwink biedt diverse sociaal maatschappelijke diensten aan waaronder dagopvang, peuterwerk en buitenschoolse opvang. Op de dienstverlening zijn de Leveringsvoorwaarden van toepassing.

### 1. Definities.

- In deze Leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:
  - Branchevoorwaarden:** de (meest recente versie van de) Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang zoals gepubliceerd op [www.kwink.nl](http://www.kwink.nl).
  - Huisreglement:** de meest recente versie van het Huisreglement zoals gepubliceerd op [www.kwink.nl](http://www.kwink.nl).
  - Kwink:** de "Ondernemer" als bedoeld in artikel 1 van de Branchevoorwaarden.
  - Ouder(s):** de "Ouder" en/of Ouders als bedoeld in artikel 1 van de Branchevoorwaarden of de verzorger(s) van het kind.
  - Overeenkomst:** Overeenkomst tussen Kwink en de Ouder(s) m.b.t. een Product.
  - Product:** de diensten die Kwink levert.
- Verder gelden dezelfde definities als in de Branchevoorwaarden.

### 2. Toepasselijkheid.

Op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst (inclusief een eventuele wenperiode) zijn, naast de Branchevoorwaarden, deze Leveringsvoorwaarden en het Huisreglement van toepassing.

### 3. Inschrijving, plaatsing en kwaliteit.

- Inschrijving bij Kwink geschiedt aan de hand van de voorgeschreven (digitale) formulieren voor inschrijving.
- Plaatsing van een kind bij Kwink vindt plaats op basis van het plaatsingsbeleid.
- Ouders ontvangen bij plaatsing van het kind een Overeenkomst.
- Om de kwaliteit te waarborgen werkt Kwink, daar waar van toepassing, met een pedagogisch beleidsplan en protocollen, waar op verzoek inzage in wordt gegeven.

### 4. Betalingsvoorwaarden en facturatie.

- Betaling vindt plaats na ontvangst van een factuur en bij vooruitbetaling. Ouders ontvangen een e-mail met een bericht dat de factuur klaarstaat in het Ouderportaal (zie paragraaf 9). Betaling dient te geschieden in Euro's.
- Kwink factureert de jaarkosten van de Producten in beginsel in 12 gelijke maandelijkse termijnen, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen. In geval van tussentijdse opzegging bestaat er geen verplichting tot nabetaling door de Ouders van het verschil tussen het op het moment van eindigen van de Overeenkomst daadwerkelijk aantal genoten uren Kinderopvang ten opzichte van het gemiddeld aantal uren Kinderopvang per maand op basis waarvan de facturatie heeft plaatsgevonden. Omgekeerd is Kwink niet gehouden tot restitutie van eventueel meer gefactureerde uren ten opzichte van het daadwerkelijk aantal genoten uren Kinderopvang op het moment van eindigen van de Overeenkomst.
- Alle facturen worden in beginsel op of omstreeks de 27e van de maand voorafgaand aan de maand waarin de kinderopvang wordt afgenomen geïnd middels automatische incasso. Ouders worden minimaal 3 dagen voor de incassodatum door Kwink geïnformeerd over het bedrag en de incassodatum.

- Bij niet tijdige betaling van het verschuldigde bedrag, zend Kwink een ingebrekestelling. Indien er binnen 15 dagen na de datum van ingebrekestelling niet is betaald, zijn de Ouders in verzuim.
- Bij gebreke van tijdige betaling zijn de Ouders gehouden de kosten van invordering te vergoeden zoals bepaald in de wet normering buitengerechtelijke incassokosten. Deze kosten bedragen tenminste het wettelijke minimumbedrag aan incassokosten zijnde momenteel € 40,00.
- Bij niet tijdige betaling zijn Ouders aan Kwink wettelijke rente verschuldigd over het factuurbedrag.
- In geval van een betalingsachterstand van minimaal 2 maanden is Kwink gerechtigd om de Overeenkomst per direct te beëindigen, zonder dat dit de Ouders ontslaat van hun betalingsverplichting voor de tot de einddatum geleverde diensten. Nieuwe aanvragen of mutatieverzoeken worden niet in behandeling genomen, totdat de betalingsachterstand volledig is ingelopen. Kwink zal de Ouders in een betalingsherinnering waarschuwen voor de bevoegdheid tot opzegging. Deze waarschuwing moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop de opzegbevoegdheid ontstaat, zijn verzonden aan de Ouders.
- Indien ouders ervoor kiezen om geen gebruik te maken van de opvang is er geen aanspraak op restitutie.

### 5. Wijzigen Producten.

Tussentijds overstappen naar een ander Product is mogelijk, tenzij zwaarwegende redenen zich daartegen verzetten, zullks ter beoordeling van Kwink.

### 6. Tarieven.

- De tarieven en Producten zoals vermeld op de tarievenlijst worden in beginsel jaarlijks vastgesteld. Zie hiervoor het tarievenoverzicht van Kwink op de website [www.kwink.nl](http://www.kwink.nl). Kwink is bevoegd om de tarieven tussentijds aan te passen.
- De prijs per Product zal worden aangepast op basis van o.m. het Consumentenprijsindexcijfer, ontwikkelingen in de CAO Kinderopvang en de pensioenpremies, belastingen en sociale premies.
- Het aangepaste bedrag per kindplaats zal 40 dagen voor het ingaan van de prijsverhoging schriftelijk aan de Ouders worden medegedeeld. In geval van een voorgenomen prijsstijging zal, daar waar van toepassing, de Oudercommissie voorafgaand om advies worden gevraagd.
- De Producten worden verkocht per dagdeel, ongeacht of gedurende het gehele dagdeel van de dienstverlening gebruik wordt gemaakt, behoudens indien door Kwink en Ouders uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Voor het gebruik van extra opvang worden extra kosten in rekening gebracht.

### 7. Overmacht.

- In geval van overmacht is Kwink gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst (gedeeltelijk) op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat Kwink schadelijkt is.
- Indien de overmachttoestand twee maanden of langer voortduurt, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst door een

schriftelijke verklaring buitengerechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Kwink schadeplichtig is, ook niet in het geval Kwink als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.

- Onder overmacht wordt mede verstaan omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de Overeenkomst verhinderen en die niet aan Kwink kunnen worden toegerekend of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet van Kwink kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden ten tijde het afsluiten van de Overeenkomst voorzienbaar waren. Onder overmacht vallen in ieder geval stakingen, bovenmatig ziekteverzuim van medewerkers van Kwink, een (tijdelijk) tekort aan pedagogisch medewerkers, overheidsmaatregelen, storingen aan het elektriciteitsnet, storingen van internet of telecommunicatiefaciliteiten, brand, wateroverlast, algemene vervoersproblemen, pandemieën en het optreden van besmettelijke ziekten onder de kinderen en/of medewerkers van een bepaalde locatie. Indien Kwink bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen heeft kunnen voldoen, is Kwink gerechtigd hetgeen zij reeds heeft uitgevoerd afzonderlijk aan Ouders in rekening te brengen. Ouders zijn alsdan gehouden hetgeen in rekening is gebracht te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

#### 8. Annuleren, opzeggen en beëindigen.

- Door Kwink worden diverse Producten aangeboden, waaronder Dagopvang, peuterwerk en Buitenschoolse opvang. Deze Producten worden zowel voor hele dagen (11 uur) als voor dagdelen (minder dan 11 uur) aangeboden.
  - De Overeenkomst kan door beide Partijen geheel of gedeeltelijk worden geannuleerd of opgezegd, met inachtneming van hetgeen daarover is bepaald in de Branchevoorwaarden en deze Leveringsvoorwaarden. De Overeenkomst kan slechts worden opgezegd of geannuleerd voor het totaal aantal uren dat Partijen voor de betreffende dag of dagen ten aanzien van een Product zijn overeengekomen.
  - Een annulering of opzegging dient te allen tijde schriftelijk te gebeuren.
  - Vanaf het moment van ondertekening van de Overeenkomst kan de Overeenkomst door de Ouders kosteloos worden geannuleerd tot één maand voor de Aanvangsdatum. Voor een annulering vanaf één maand voor de Aanvangsdatum zijn annuleringskosten verschuldigd. Deze annuleringskosten zijn gelijk aan het bedrag voor één maand Kinderopvang, zoals Partijen zijn overeengekomen in de Overeenkomst. Bij annulering bestaat geen recht op opvang.
  - Voor Ouders geldt een opzegtermijn van één maand, tenzij op grond van de Branchevoorwaarden een andere (of geen) opzegtermijn geldt.
  - Er kan worden opgezegd tegen iedere dag van de kalendermaand. De laatste dag van Overeenkomst is altijd gelijk aan een overeengekomen kinderopvangdag.
  - De Overeenkomst kan door Kwink worden opgezegd in de navolgende gevallen:  
Ingeval van een gegronde reden als bedoeld in artikel 6 lid 3 sub b van de Branchevoorwaarden. Daaronder wordt (onder meer) verstaan de situatie:
1. dat de Ouders in verzuim zijn ten aanzien van de betalingsverplichting voor twee (of meer) maanden kinderopvang;

2. dat het kind door ziekte of anderszins een extra verzorgingsbehoefte heeft die:
    - i. Kwink wettelijk niet mag verlenen; of
    - ii. de in de Overeenkomst overeengekomen individuele gezondheidszorg overschrijdt; of
    - iii. Kwink feitelijk niet in staat is naar behoren te verlenen.
  3. dat de dienstverlening van Kwink aan (de kinderen van) andere ouders belemmert of onevenredig verzwaart, waardoor Kwink de toegang tot de locatie heeft ontzegd en deze ontzegging tenminste twee maanden voortduurt;
  4. dat het kind ten behoeve waarvan de Overeenkomst is afgesloten blijvend invalide wordt en de invaliditeit zodanig is dat behoorlijke kinderopvang redelijkerwijs niet meer mogelijk is;
  5. dat het kind een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van zichzelf of anderen;
  6. waarbij de (vertrouwens)relatie tussen Kwink en de Ouders verstoord is waardoor voortzetting van de Overeenkomst in ongewijzigde vorm niet van Kwink gevergd kan worden;
  7. dat Kwink vanwege een onvoorziene omstandigheid of een niet aan haar toerekenbare oorzaak niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
  8. van een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit (van een locatie) van Kwink in gevaar brengt;
  9. dat er zich omstandigheden voordoen die naar beoordeling van Kwink met zich brengen dat redelijkerwijs van haar niet kan worden gevergd om de Overeenkomst te continueren. Daarvan is bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, sprake indien de Ouders (herhaaldelijk) hun verplichtingen jegens Kwink niet of niet tijdig nakomen, (herhaaldelijk) huisregels worden overtreden, ingeval van echtscheidingsproblematiek waardoor de kinderopvang op negatieve wijze wordt beïnvloed of indien sprake is van een verstoorde relatie tussen de ouders enerzijds en Kwink anderzijds.
- De opzegtermijn voor Kwink bedraagt in principe één maand, tenzij de omstandigheden van het geval Kwink aanleiding geven een andere (of geen) opzegtermijn te hanteren.
  - Ingeval van overlijden van het kind eindigt de Overeenkomst van rechtswege per de datum van het overlijden.

#### 9. Ouderportaal.

Kwink biedt Ouders toegang tot een digitaal dossiersysteem ('Ouderportaal'). Daarmee kunnen Ouders door middel van een wachtwoord online het dossier van hun kind raadplegen. Aan deze diensten zijn geen extra kosten verbonden. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden en controleren van de gegevens alsmede voor het wachtwoord. Door Ouders doorgevoerde wijzigingen in het Ouderportaal zijn bindend. Tevens wordt dit Ouderportaal gebruikt als communicatiemiddel tussen Kwink en Ouders.

#### 10. Echtscheiding of verbreken samenlevingscontract.

Bij een scheiding/beëindiging samenleving zijn Ouders verplicht om Kwink hiervan onverwijld op de hoogte te stellen. De Ouders informeren Kwink alsdan op welke wijze de gezagsverhouding met het kind is geregeld. Daar waar nodig zullen afspraken worden gemaakt over de invulling van de opvanguren. Indien de bestaande Overeenkomst wordt voortgezet, blijven de Ouders gedurende de looptijd daarvan hoofdelijk verantwoordelijk voor de opvangkosten. Indien na echtscheiding één Ouder contractspartij wil zijn, dient de bestaande Overeenkomst te worden opgezegd en door deze Ouder

een nieuwe Overeenkomst te worden gesloten. Vanaf de ingangsdatum van de nieuwe Overeenkomst is de betreffende Ouder verantwoordelijk voor correcte nakoming van de uit deze Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen. Er zullen afspraken gemaakt worden over het eventuele halen- en brengen door de andere ouder, alsook de informatievoorziening richting die ouder. Kwink heeft een protocol opgesteld waarin nader is uitgewerkt hoe wordt omgegaan met een echtscheiding/beëindiging samenleving en hoe er in een dergelijke situatie zal worden gehandeld. Het protocol (zie [www.kwink.nl](http://www.kwink.nl)) geeft richtlijnen waaraan de betrokkenen zich moeten houden. Het protocol moet bijdragen aan duidelijke afspraken tussen Kwink en de Ouders, rekening houdend met wettelijke rechten van alle betrokkenen. Dit artikel is tevens van toepassing op Ouders die duurzaam met elkaar samenleven, zonder gehuwd te zijn of een samenlevingscontract te hebben gesloten en deze duurzame samenleving eindigt.

#### 11. Privacy en uitwisseling gegevens.

Ouders zijn ermee bekend dat er van de kinderen foto's en/of video-opnames gemaakt kunnen worden, bijvoorbeeld tijdens speciale activiteiten. Ouders zijn ermee bekend dat Kwink van deze foto's gebruik kan maken bijvoorbeeld ten behoeve van de website, sociale media (waaronder Facebook), brochuremateriaal, lezingen en/of seminars etc., mits Ouders daartoe toestemming hebben verleend aan Kwink. Kwink gaat op een vertrouwelijke manier om met de door haar ontvangen gegevens. Kwink zal de door haar ontvangen gegevens vastleggen in een registratiesysteem en de daarin vastgelegde gegevens, behoudens bij de wet vastgestelde uitzonderingen, niet beschikbaar stellen aan derden. Kwink heeft een privacyreglement. Het privacyreglement is terug te vinden op de website van Kwink ([www.kwink.nl](http://www.kwink.nl)). Het door de Ouders doorgegeven e-mailadres zal in beginsel uitsluitend worden gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en voor zakelijke doeleinden, zoals het verzenden van facturen en Product en/of tariefinformatie.

Kwink zal gegevens met betrekking tot het kind uitwisselen met de basisschool, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

#### 12. Aansprakelijkheid en verzekeringen.

- De totale aansprakelijkheid van Kwink wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en/of onrechtmatig handelen van Kwink is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de verzekeraar van de door Kwink afgesloten (aansprakelijkheids)verzekeringen wordt uitgekeerd. Kwink heeft een ongevalverzekering afgesloten.
- Kwink is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.
- Kwink is niet aansprakelijk voor schade vanwege diefstal, het zoekraken van en/of beschadigingen aan eigendommen van kinderen en Ouders.
- De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid hierboven zijn niet van toepassing in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Kwink.
- De ouders vrijwaren Kwink voor alle kosten en schade die Kwink mocht lijden als gevolg van een schadevergoedingsvordering welke derden, waaronder begrepen (ingeleende) medewerkers, jegens haar instellen vanwege schade die is veroorzaakt door een namens de Ouder(s) in opvang gegeven kind. De Ouders

zijn verplicht om (t.b.v. het kind) een adequate en toereikende aansprakelijkheidsverzekering af te sluiten gedurende de looptijd van de Overeenkomst en deze in stand te houden. Op verzoek van Kwink zijn de Ouders verplicht een bewijs van verzekering te overleggen.

#### 13. Oudercommissie.

Kwink beschikt, daar waar van toepassing, over een (lokale) Oudercommissie. De wijze van samenstelling en de huidige samenstelling staan vermeld op de website van Kwink ([www.kwink.nl](http://www.kwink.nl)).

#### 14. Klachtenprocedure.

De klachtenprocedure is terug te vinden op de website van Kwink ([www.kwink.nl](http://www.kwink.nl)).

#### 15. Opvanglocatie.

De opvang wordt zo veel mogelijk op dezelfde locatie geboden zoals opgenomen in de Overeenkomst. Er kunnen zich echter omstandigheden voordoen, waardoor opvang op de vaste locatie niet mogelijk is. Deze situatie kan zich voordoen bij voorzienbare verstoringen tijdens schooldagen, zoals langdurige ziekte van medewerkers en tijdens schoolvrije dagen, zoals vakantieperiodes en schoolstudiedagen. In die gevallen heeft Kwink de bevoegdheid om de opvang op een alternatieve locatie van Kwink te verzorgen. Indien deze situatie zich voordoet, zal de opvang op één van de alternatieve locaties zoals vermeld op de locatiwebsite, onder het kopje Samenwerking, worden geboden ([www.kwink.nl](http://www.kwink.nl)). Ingeval de opvang op een alternatieve locatie zal plaatsvinden, zal Kwink dit zo spoedig mogelijk communiceren, daarbij aangeven welke locatie het betreft en, zo mogelijk, de duur van de opvang op deze alternatieve locatie vermelden.

#### 16. Huisreglement.

Kwink beschikt over een Huisreglement dat integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Ingeval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in het Huisreglement en de Leveringsvoorwaarden/Branchevoorwaarden, prevaleert hetgeen is bepaald in de Leveringsvoorwaarden/Branchevoorwaarden.

#### 17. Geschillen.

Op alle Overeenkomsten tussen Kwink en Ouders is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen voortvloeiende uit de Overeenkomst tussen Kwink en Ouders c.q. andere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, zullen met inachtneming van het bepaalde in de Branchevoorwaarden worden voorgelegd aan de Geschillencommissie dan wel aan de rechter.

#### 18. Wijziging van de Leveringsvoorwaarden.

Kwink heeft het recht deze Leveringsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Kwink zal een wijziging van deze Leveringsvoorwaarden tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de Ouder meedelen. Als de wijziging van deze Leveringsvoorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst, dan heeft de Ouder de bevoegdheid om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijzigingen in werking treden.