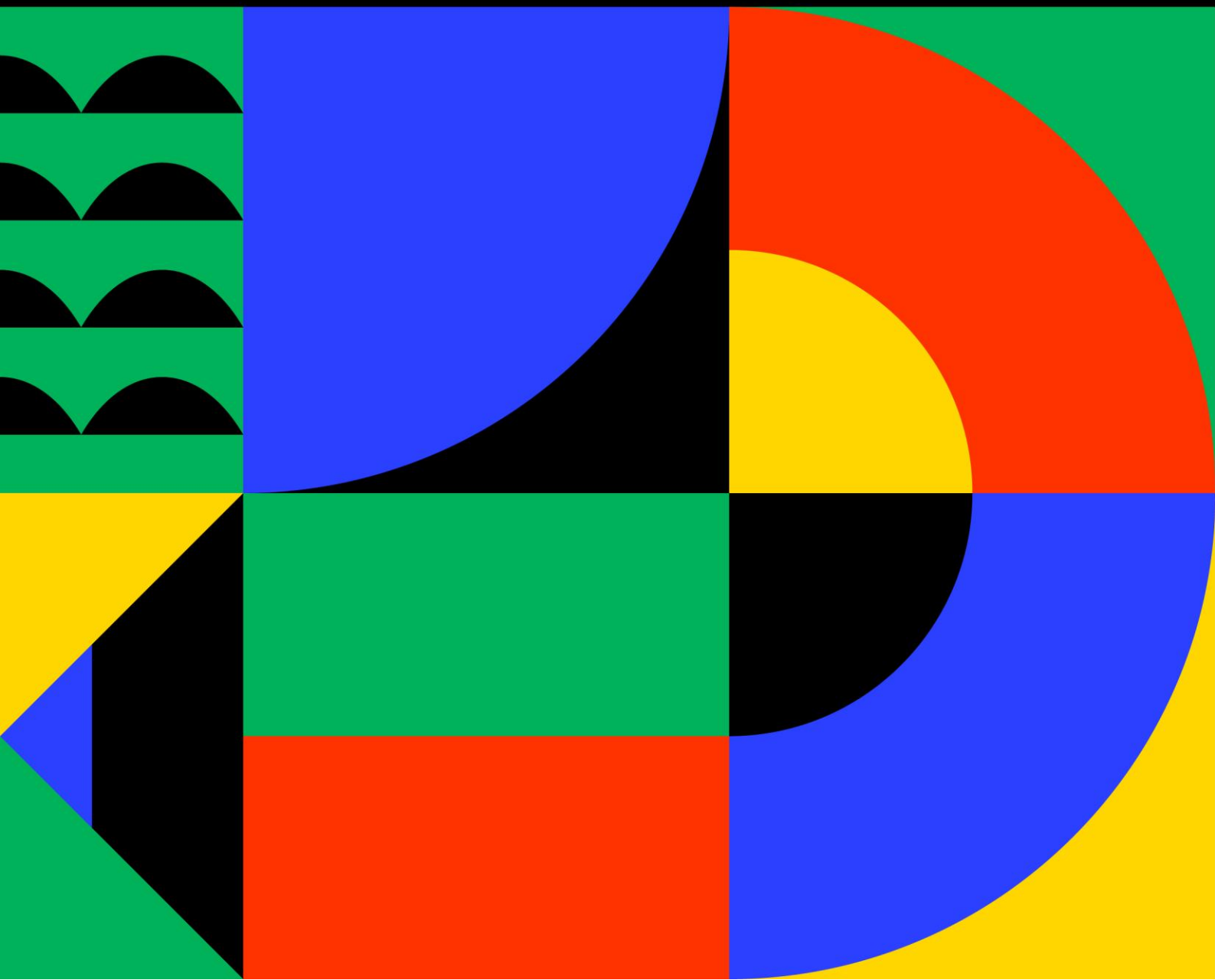
zonova | opvang & onderwijs

Leveringsvoorwaarden Zonova Opvang



Zonova Opvang biedt de volgende vormen van kinderopvang:

- Dagopvang met voorschoolse educatie voor kinderen van 2 tot 4 jaar
- Voorschoolse opvang, voor kinderen in de basisschoolleeftijd (4 t/m 12 jaar) – van 7.30 tot 8.30 uur in combinatie met BSO
- Tussenschoolse opvang, voor kinderen in de basisschoolleeftijd (4 t/m 12 jaar)
- Buitenschoolse opvang, voor kinderen in de basisschoolleeftijd (4 t/m 12 jaar)

Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op de producten en/of diensten van Zonova Opvang. Deze voorwaarden gelden in aanvulling op de met de ouders (verzorgers; wettelijke vertegenwoordigers) gesloten overeenkomst van Zonova Opvang en op de 'algemene voorwaarden voor kinderopvang' van de Branchevereniging Kinderopvang.

Bij strijdigheid tussen de met Zonova gesloten overeenkomst en deze leveringsvoorwaarden gaat de inhoud van de overeenkomst boven de leveringsvoorwaarden. Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk tot stand komen. Onder het begrip schriftelijk wordt in deze leveringsvoorwaarden tevens communicatie per e-mail verstaan, op voorwaarde dat de identiteit van de verzender in dat geval met afdoende zekerheid kan worden vastgesteld.

1. Kinderopvangtoeslag (KOT)

Ouders die recht hebben op kinderopvangtoeslag (KOT)
Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor de tijdige en correcte aanvraag van de kinderopvangtoeslag bij de Belastingdienst en voor het doorgeven van wijzigingen als de persoonlijke situatie verandert. Ouders verstrekken Zonova Opvang elk jaar eenmalig een 'jaaropgave', ten behoeve van de aanvraag van de kinderopvangtoeslag. De bevoegde instanties kunnen controles uitvoeren bij Zonova Opvang, ten aanzien van het recht op kinderopvangtoeslag.

Ouders zonder recht op kinderopvangtoeslag (KOT)
Ouders zonder recht op kinderopvangtoeslag kunnen in aanmerking komen voor de gemeentelijke tegemoetkoming. Deze tegemoetkoming wordt door de gemeente aan Zonova uitbetaald. Ouders zijn zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van correcte gegevens en het tijdig doorgeven van wijzigingen als de persoonlijke situatie verandert. De bevoegde instanties kunnen controles uitvoeren bij Zonova Opvang ten aanzien van het recht op kinderopvangtoeslag en/of het recht op een gemeentelijke tegemoetkoming.

2. Inschrijving, plaatsing en kwaliteit

1. Inschrijving kan digitaal, via de website www.zonovaopvang.nl, telefonisch of persoonlijk, via het serviceteam van Zonova (contactgegevens: zie onderaan).
2. (Volgorde van) plaatsing van een kind bij Zonova Opvang gebeurt op basis van het plaatsingsbeleid van Zonova Opvang.
3. Om de kwaliteit te waarborgen, werkt Zonova Opvang, daar waar van toepassing, aan de hand van een pedagogisch beleid en een gezondheids- en veiligheidsbeleid. Deze zijn verkrijgbaar via de website of medewerkers van Zonova.

3. Wennen en start van het kind op de groep
Als de ondertekende overeenkomst door Zonova Opvang is ontvangen, mag het kind wennen op de groep. Een ouder mag in overleg met de pedagogisch professional hier eventueel nog kort bij zijn.

4. Compenseren
In geval van het niet kunnen bieden van opvang (overmacht vanuit Zonova) kan de dag geruild worden. Ruilen is dan alleen mogelijk zolang de bezetting van kinderen en pedagogisch professionals op de vestiging het toelaat en valt binnen de looptijd van de overeenkomst. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt dit financieel gecompenseerd.

5. Betaling

1. Betaling voor de diensten van Zonova Opvang vindt plaats na ontvangst van een factuur en bij vooruitbetaling.
2. Zonova Opvang factureert de jaarkosten van de te leveren diensten (ook wel producten genoemd) in 12 gelijke maandelijkse termijnen, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Het verschuldigde maandbedrag en eventueel aanvullend afgenomen producten en/of diensten worden (bij voorkeur) door Zonova Opvang door middel van een doorlopende SEPA-machtiging van de rekening van de ouder afgeschreven. (In principe) rond de 15e van de maand.
4. Bij niet tijdige betaling van het verschuldigde bedrag zijn de ouders in gebreke, zonder rechterlijke tussenkomst of ingebrekestelling.
5. Zonova Opvang zal, in aanvulling op artikel 17 lid 4 van de Branchevoorwaarden, de ouder een extra betalingsmogelijkheid bieden door het verzenden van een tweede betalingsherinnering. Na de tweede betalingsherinnering treedt bij non-betaling artikel 17 lid 6 van de Branchevoorwaarden in werking.
6. Bij een betalingsachterstand van minimaal 2 maanden kan de plaatsing per direct worden beëindigd. Nieuwe aanvragen of mutatieverzoeken worden niet in behandeling genomen totdat de betalingsachterstand volledig is ingelopen.
7. 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 minimaal het wettelijke minimumbedrag aan incassokosten van € 40,00. Bovenop het verschuldigde bedrag.

6. Tarieven

1. Jaarlijks zal de prijs per product worden aangepast, op basis van onder meer het consumentenprijsindexcijfer, ontwikkelingen in de CAO Kinderopvang en de pensioenpremies, belastingen en sociale premies. Zie hiervoor het tarievenoverzicht. Het aangepaste bedrag per kindplaats zal van te voren schriftelijk aan de ouders worden medegedeeld. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging. (In geval van een prijsstijging met meer dan het consumentenprijsindexcijfer zal, daar waar van toepassing, de oudercommissie vooraf om advies worden gevraagd.)
2. Producten worden aangeboden en gefactureerd in blokken van een bepaald aantal uren.

7. Annuleren

1. Vanaf het moment van ondertekening kan de overeenkomst kosteloos worden geannuleerd tot één maand voor de ingangsdatum. Bij annulering korter dan een maand voor de ingangsdatum zijn annuleringskosten verschuldigd, naar rato van het vastgelegde bedrag van (maximaal) één maand kinderopvang.
2. Annulering conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail t.a.v. het serviceteam van Zonova Opvang (planningplaatsing@zonova.nl) plaatsvinden. Als datum van annulering geldt de datum van ontvangst van de annulering door Zonova Opvang.

8. Wijzigen of opzeggen
De overeenkomst kan door beide partijen geheel of gedeeltelijk worden gewijzigd of opgezegd.

1. Er kan worden gewijzigd of opgezegd per iedere dag van de maand, met inachtneming van een wijzigings- of opzegtermijn van één maand.
2. De overeenkomst kan door de ouder uitsluitend schriftelijk of per e-mail t.a.v. het serviceteam (planningplaatsing@zonova.nl) geheel of gedeeltelijk worden gewijzigd en/of opgezegd.
3. In aanvulling op artikel 15 lid 1 van de Branchevoorwaarden geldt dat Zonova Opvang de overeenkomst ten aanzien van producten of diensten en/of openingstijden wegens haar moverende redenen - al dan niet per vestiging - eenzijdig kan wijzigen of beëindigen gedurende de looptijd van de

overeenkomst. In dat geval krijgt de ouder, indien mogelijk, een aanbod om de overeenkomst om te zetten naar andere beschikbare producten of diensten. Indien er geen mogelijkheden zijn voor omzetting van het aanbod, zal de ouder conform artikel 15 lid 3 van de Branchevoorwaarden de bevoegdheid hebben om de overeenkomst te ontbinden.

4. Zonova Opvang kan de overeenkomst opzeggen, indien er zich omstandigheden voordoen die, naar beoordeling van Zonova Opvang, met zich brengen dat redelijkerwijs van haar niet kan worden gevergd om de overeenkomst voort te zetten. Daarvan is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, sprake indien de ouders (herhaaldelijk) hun verplichtingen jegens Zonova Opvang niet of niet tijdig nakomen of (herhaaldelijk) regels worden overtreden. Zonova Opvang heeft in geval van opzegging de keuze om wel of geen opzegtermijn in acht te nemen. Dit is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval.
5. In aanvulling op artikel 10 lid 3 van de Branchevoorwaarden geldt dat, als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst door Zonova Opvang, tevens worden aangemerkt: als naar het oordeel van Zonova Opvang sprake is van een onveilige situatie voor het kind, de groep en/of de medewerkers van Zonova Opvang, op grond waarvan voortzetting van de dienstverlening door Zonova Opvang niet kan worden verlangd.
6. De overeenkomst kan, zonder inachtneming van een opzegtermijn, worden opgezegd in de navolgende gevallen:

- Als het kind ten behoeve waarvan de overeenkomst is afgesloten blijvend invalide of ernstig ziek wordt en de invaliditeit of ziekte zodanig is dat behoorlijke kinderopvang redelijkerwijs niet meer mogelijk moet worden geacht.
- Als het kind, voor wie de overeenkomst is afgesloten, overlijdt.

9. Overmacht

Onder overmacht wordt onder andere verstaan: feiten en omstandigheden die de gehele of gedeeltelijke nakoming van de met ouders afgesloten overeenkomst verhinderen en die niet aan Zonova Opvang kunnen worden toegerekend. Of omstandigheden waardoor de nakoming in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder de hiervoor bedoelde feiten en omstandigheden vallen bijvoorbeeld: stakingen, algemene vervoersproblemen of het optreden van besmettelijke ziekten onder de kinderen van een bepaalde locatie.

In geval van overmacht is Zonova Opvang gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst (gedeeltelijk) op te schorten voor de duur van de overmacht, zonder dat Zonova Opvang schadeplichtig is.

1. Indien de overmacht-situatie twee maanden of langer duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst door een schriftelijke verklaring buitengerechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Zonova Opvang schadeplichtig is.
2. Indien Zonova Opvang bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is Zonova Opvang gerechtigd hetgeen zij reeds heeft uitgevoerd afzonderlijk aan ouders in rekening te brengen.

10. Openingstijden en sluitingstijden

De vestigingen van Zonova Opvang zijn in principe gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen. De exacte openingstijden van de verschillende vestigingen zijn te vinden op de website en via medewerkers (van het serviceteam) van Zonova.

1. De ouder is gehouden 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 (bij buitenschoolse opvang) zonder begeleiding de vestiging mag verlaten.
2. Indien de ouder zich niet houdt aan de afgesproken haal- en brengtijden volgens de overeenkomst kan Zonova Opvang gerechtigd extra kosten in rekening te brengen.
3. Indien de schooltijden wijzigen, is Zonova Opvang gerechtigd om de tijden van de kinderopvang hierop aan te passen en zal de eventuele wijziging in de opvangkosten via een aanhangsel op de overeenkomst aan de ouder bevestigd worden.

11. Wijziging leveringsvoorwaarden Zonova

1. Zonova Opvang behoudt zich het recht voor de leveringsvoorwaarden te wijzigen, al dan niet als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving. Zonova Opvang zal de wijziging van de leveringsvoorwaarden tenminste een maand vóór de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk aan de ouder meedelen.
2. Als de leveringsvoorwaarden eenzijdig ten nadele van de ouder worden gewijzigd, is de ouder gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tot de dag waarop de wijziging ingaat. Als de ouder de overeenkomst niet heeft opgezegd, is de ouder gebonden aan de gewijzigde voorwaarden.

12. Overeenkomstouder en ouderlijk gezag

De overeenkomst tussen Zonova Opvang en ouders wordt aangegaan met (één van) de ouders van het kind (de 'overeenkomstouder'). Hierbij is het uitgangspunt van Zonova Opvang dat:

1. Beide ouders ouderlijk gezag hebben over het kind en de overeenkomstouder bij de overeenkomst beide ouders vertegenwoordigt. De overeenkomstouder dient er voor in te staan dat belangrijke zaken waar het ouderlijk gezag op toeziet, onderling worden afgestemd met de andere ouder.
2. Indien blijkt dat de andere ouder niet met het ouderlijk gezag over het kind is belast, heeft deze ouder op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek recht op informatie die 'belangrijke feiten en informatie die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreft'.
3. De overeenkomstouder draagt de verantwoordelijkheid dat tijdige betaling van de overeengekomen diensten/producten plaatsvindt.

13. Privacy

1. Zonova Opvang heeft een privacybeleid op basis waarvan zij op een vertrouwelijke manier omgaat met de door haar ontvangen gegevens.
2. Ouders zijn ermee bekend dat Zonova Opvang - met toestemming van de ouders - integer gebruik kan maken van beeldmateriaal van kinderen en/of ouders. Bijvoorbeeld ten behoeve van de website, facebookpagina's, brochurematerialaal, lezingen en/of seminars.

14. Verstrekking persoonsgegevens

1. De ouder dient alle voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke persoonsgegevens (zoals naam, adres en BSN (Burgerservicenummer) accuraat en voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst aan Zonova Opvang te verstrekken.
2. Wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens dienen uiterlijk binnen een week na ingangsdatum van de wijziging schriftelijk of per email aan het serviceteam van Zonova te worden doorgegeven.
3. Met het oog op de verstrekking van kinderopvangtoeslag verplicht de Belastingdienst Zonova Opvang de identiteit van ouder en kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs. De ouder is verplicht medewerking te verlenen aan een dergelijk verzoek.
4. Indien de ouder(s) de kinderopvangtoeslag rechtstreeks laten storten op de rekening van Zonova Opvang, moeten ouders een bewijs aanleveren waaruit blijkt dat de kinderopvangtoeslag aan Zonova Opvang wordt overgemaakt.

15. Aansprakelijkheid en verzekeringen

1. Voor schade vanwege het zoekraken of beschadigingen van eigendommen van kinderen is Zonova Opvang niet aansprakelijk.
2. Door Zonova Opvang wordt geen aansprakelijkheid aanvaard voor door ouders en derden geleden schade, behalve voor zover de door Zonova Opvang afgesloten verzekering in voorkomend geval aanspraak op een uitkering geeft. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

3. De ouders vrijwaren Zonova Opvang voor alle kosten en schade die Zonova Opvang mocht lijden, doordat derden een vordering jegens haar instellen, vanwege een feit waarvoor aansprakelijkheid door Zonova is uitgesloten.

16. Klachten en Geschillen
Zonova heeft een klachtenregeling, die op de website staat vermeld. Op alle overeenkomsten tussen Zonova Opvang en ouders is het Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen voortvloeiend uit de overeenkomst tussen Zonova Opvang en ouders c.q. overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen worden voorgelegd aan de rechtbank. Ouders hebben wel het recht het geschil, in overleg met Zonova Opvang, te laten beslechten door middel van arbitrage of bindend advies.

17. Serviceteam
De medewerkers van het serviceteam van Zonova kunnen alle informatie geven rond aanmelding en plaatsing van uw kind(eren). Zij kunnen u ook informeren over de administratieve zaken, zoals het aanvragen van kinderopvangtoeslag (KOT). Het serviceteam van Zonova is elke werkdag bereikbaar via tel. 020 – 569 68 14 of per e-mail: planningplaatsing@zonova.nl.

Meer informatie vindt u ook op onze website: www.zonovaopvang.nl