

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen

enerzijds ieder der ondernemingen onder de handelsnaam Op Stoom (thans betreft dat de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid):

Argonauten Op Stoom B.V., Bibliotheek Op Stoom B.V., Bloemendaal Op Stoom B.V., De Teddyzolder Op Stoom B.V., Hillegom Op Stoom B.V., Kennemerland Op Stoom B.V., Meerwijk Op Stoom B.V., Rutherford Op Stoom B.V., Ripperda Op Stoom B.V., Rozen Op Stoom B.V., Spaarnestad Op Stoom B.V. en Zwanenburg Op Stoom B.V. Burchtpoort Op Stoom B.V., Sarabande Op Stoom B.V., Holland Op Stoom B.V., Dorst Op Stoom B.V., Schoten Op Stoom B.V. en Bennebroek Op Stoom B.V., alle statutair gevestigd te Haarlem, verder te noemen: "Op Stoom", en

anderzijds iedere afnemer (verder te noemen "Contractant" respectievelijk "Ouder") van door Op Stoom verleende kinderopvang (verder te noemen "Opvang") en andere dienstverlening (verder te noemen "Diensten").

De Algemene Voorwaarden van Op Stoom in combinatie met de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang van de Brancheorganisatie Kinderopvang zijn onlosmakelijk verbonden met iedere overeenkomst tot plaatsing van een Kind in de Opvang (verder te noemen "Plaatsingsovereenkomst").

Indien om enigerlei reden een Kind en/of een vriend of vriendin of andere relatie van het Kind bij Op Stoom wordt/worden opgevangen zonder dat daaraan voorafgaand een Plaatsingsovereenkomst voor die Opvang en/of verlening van Diensten is gesloten, zijn deze Algemene Voorwaarden eveneens op die Opvang en/of verlening van Diensten van toepassing en wordt de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door de Ouder(s) van het Kind en van de vriend/vriendin/andere relatie van het Kind die wordt opgevangen dan wel waaraan of waarvoor Diensten worden verleend op voorhand aanvaard.

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

- 1.1 Ouder: degene die het ouderlijk gezag of de voogdij over het Kind uitoefent en bevoegd is het Kind te vertegenwoordigen en/of de meerderjarige die duurzaam samenwoont met het Kind en als ware het een ouder het Kind in de relatie met Op Stoom vertegenwoordigt. Met Ouder wordt in deze voorwaarden ook Ouders bedoeld.
- 1.2 Kindplaats: de plek bij de betreffende Locatie van Op Stoom die wordt verhuurd ten behoeve van de Opvang van een Kind.
- 1.3 Inschrijving: de registratie van het op te vangen Kind. Het Kind wordt als ingeschreven beschouwd en het verzoek van de Contractant tot Opvang wordt in behandeling genomen nadat Op Stoom van de Contractant een volledig ingevuld inschrijfformulier voor het Kind heeft ontvangen (per e-mail of via andere elektronische weg en evt. per post) en nadat aan alle betalingsvoorwaarden is voldaan.
- 1.4 Plaatsingsovereenkomst: de door Op Stoom en door de Contractant ondertekende formulier(en) en machtiging Automatische Incasso waarmee de huur voor een Kindplaats wordt vastgelegd. Deze overeenkomst is rechtsgeldig tot stand gekomen indien deze is voorzien van een handtekening van de partijen bij de overeenkomst of indien deze door de Contractant via elektronische acceptatie en retourzending via elektronische weg aan Op Stoom is geretourneerd. Zie ook het bepaalde in artikel 3.17 ten aanzien van het herroepingsrecht gedurende 14 dagen.
- 1.5 Locatie: een vestiging van Op Stoom, waarin de Opvang geboden en verzorgd wordt.
- 1.6 Contractant: de Ouder (volgens de definitie in artikel 1.1) die voor de Opvang een Plaatsingsovereenkomst met Op Stoom sluit.
- 1.7 De Prijs: Het tarief voor de Opvang en alle kosten die daarmee verband houden. De Prijs is afhankelijk per Locatie, Dag en soort dienst.
- 1.8 Buitenschoolse Opvang (BSO): de verzamelnaam voor de Voorschoolse Opvang (VSO), Tussenschoolse Opvang (TSO), Naschoolse Opvang (NSO) en Vakantieopvang.
- 1.9 Dagopvang: de Opvang van 0- tot 4-jarigen gedurende een hele dag of gedurende een gedeelte van een dag.
- 1.10 Dagdeel: een gedeelte van de dag waarop een Kind wordt opgevangen.

- 1.11 Ruiling: Opvang, in uitzonderingsgevallen, op andere dan de overeengekomen dagen of dagdelen zoals vermeld in artikel 4.10.
- 1.12 Compensatie Sluitingsdagen: de toe te kennen compensatie voor sluiting van locaties van Op Stoom op aangewezen werkdagen zoals vermeld en toegelicht in artikel 4.11 en op de website van Op Stoom.
- 1.13 Opvangpunten: de toe te kennen punten zoals vermeld en toegelicht in artikel 4.12 en op de website van Op Stoom.

Artikel 2: Soorten Opvang en Openingstijden

- 2.1 Per Locatie kan er sprake zijn van verschillende soorten Opvang. In het algemeen worden hiervoor dezelfde begrippen gehanteerd.
- 2.2 Dagopvang: de Opvang van 0- tot 4-jarigen gedurende een hele dag of gedurende een gedeelte van een dag.
- 2.3 Voorschoolse Opvang (VSO): de Opvang van 4- tot 12-jarigen voor aanvang van de schooltijd, uitsluitend op de lesdagen van de betreffende school. Dit geldt uitsluitend voor de scholen die de betreffende Locatie van Op Stoom in haar programma voor VSO heeft opgenomen. Voor VSO van kinderen van andere scholen kunnen op individuele basis afspraken met Op Stoom worden gemaakt.
- 2.4 Tussenschoolse Opvang (TSO): de Opvang van 4- tot 12-jarigen tussen het einde van de ochtendschooltijd en het begin van de middagschooltijd, uitsluitend op de lesdagen van de betreffende school. Dit geldt uitsluitend voor de scholen die Op Stoom in haar programma voor TSO heeft opgenomen. Voor TSO van kinderen van andere scholen kunnen op individuele basis afspraken met Op Stoom worden gemaakt. Voor TSO zijn de algemene voorwaarden van de Brancheorganisatie Kinderopvang niet van toepassing. Ten aanzien van TSO zijn de bepalingen uit de algemene voorwaarden van Op Stoom niet van toepassing, tenzij anders aangegeven.
- 2.5 Naschoolse Opvang (NSO): de Opvang van 4- tot 12-jarigen na afloop van de schooltijd. Dit geldt uitsluitend voor de scholen die de betreffende Locatie van Op Stoom in haar programma voor NSO heeft opgenomen. Voor NSO van kinderen van andere scholen kunnen op individuele basis afspraken met Op Stoom worden gemaakt.
- 2.6 Vakantieopvang: de Opvang van 4- tot 12-jarigen in de reguliere schoolvakanties.

Dit geldt uitsluitend voor de scholen die de betreffende Locatie van Op Stoom in haar programma voor Vakantieopvang heeft opgenomen. Voor Vakantieopvang van kinderen van andere scholen kunnen op individuele basis afspraken met Op Stoom worden gemaakt.

- 2.7 Peuteropvang: de Opvang van 2- tot 4-jarigen.
- 2.8 Op Stoom kan Flexibele Opvang en Incidentele Opvang aanbieden, verschillend per Locatie. Ook kan Op Stoom verschillende Diensten aanbieden in relatie tot Opvang. Voor de mogelijkheden wordt verwezen naar de website van Op Stoom.
- 2.9 De openingstijden van de Locaties van Op Stoom staan per Locatie vermeld op de website van Op Stoom.

Artikel 3: Plaatsing en Plaatsingsovereenkomst

- 3.1 In de Plaatsingsovereenkomst wordt het aantal Dagen of Dagdelen per week dat het Kind wordt opgevangen en de ingangsdatum opgenomen. Tevens worden daarin de Prijs en een indicatie voor het aantal Uren van Opvang opgenomen. Per soort Opvang en Locatie kan worden afgeweken, bijvoorbeeld met Flexibele Opvang en/of met Incidentele Opvang.
- 3.2 Het aantal Uren Opvang dat in de Plaatsingsovereenkomst is vermeld is indicatief. Daaraan kunnen geen rechten worden ontleend. Ook aan de berekende Prijs per uur Opvang volgens de formule Prijs gedeeld door het aantal Uren Opvang kunnen geen rechten worden ontleend.
- 3.3 De Prijs die in de Plaatsingsovereenkomst is vermeld is de basis voor de per maand op voorhand te zenden factuur. De Prijs kan door Op Stoom worden gewijzigd, ook indien ten tijde van de prijsaanpassing nog geen aanvang is gemaakt met de Opvang en indien de Contractant over de prijsaanpassing niet afzonderlijk is geïnformeerd.
- 3.4 De Plaatsingsovereenkomst kan op elke willekeurige dag van de maand ingaan.
- 3.5 Door het aangaan van de Plaatsingsovereenkomst stemt de Contractant, indien toepasselijk mede namens de andere Ouder, in met het karakter, met de visie, met het geldende en toekomstige beleid en met de besluiten van Op Stoom en met de autonomie daarin van de leidinggevenden van Op Stoom.

- 3.6 Een Plaatsingsovereenkomst wordt aangegaan voor de tijd zoals hierna in artikel 3.7 respectievelijk 3.8 is omschreven, tenzij uitdrukkelijk een andere bepaalde tijd is overeengekomen. De Plaatsingsovereenkomst eindigt automatisch, zonder dat daartoe voorafgaande opzegging noodzakelijk is, na het verstrijken van de in die overeenkomst opgenomen bepaalde tijd.
- 3.7 De Plaatsingsovereenkomst voor Dagopvang eindigt in ieder geval automatisch, zonder dat daartoe voorafgaande opzegging noodzakelijk is op de dag voordat het Kind de 4-jarige leeftijd bereikt. Tot en met de datum van beëindiging van de Plaatsingsovereenkomst is een vergoeding voor Opvang verschuldigd, ook indien van de opvangmogelijkheid voor het Kind geen gebruik wordt gemaakt.
- 3.8 De Plaatsingsovereenkomst voor BSO eindigt in ieder geval automatisch, zonder dat daartoe voorafgaande opzegging noodzakelijk is, op de laatste dag van het schooljaar dat het Kind de basisschool bezoekt.
- 3.9 Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit van het Kind die het functioneren van het Kind op de Opvang kan beïnvloeden hebben de Contractant en Op Stoom het recht om de Plaatsingsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. De Plaatsingsovereenkomst eindigt in geval van overlijden van het Kind op de dag van overlijden.
- 3.10 In alle andere, niet genoemde, gevallen is voor beëindiging van de Plaatsingsovereenkomst voorafgaande opzegging vereist. Opzegging van de Plaatsingsovereenkomst dient per elektronisch berichtenverkeer (e-mail) en/of schriftelijk te geschieden. Voor opzegging van de Plaatsingsovereenkomst door de Contractant geldt een opzegtermijn van één maand. Uitsluitend de datum van e-mail en/of schriftelijke ontvangst van de opzegging door Op Stoom is voor de vaststelling van de opzegtermijn bepalend. De door Op Stoom geregistreeerde datum van Ontvangst van de Opzegging geldt daarvoor als bewijs, behoudens de mogelijkheid voor de Ouder om tegenbewijs te leveren.
- 3.11 In geval van een wens van de Contractant om het overeengekomen aantal Dagen, Dagdelen, Uren van Opvang en/of Diensten te verminderen, dient daarvoor eveneens een opzegtermijn van één maand te worden gehanteerd, zoals hiervoor in artikel 3.10 is vermeld.
- 3.12 In geval van enige mutatie van het aantal Dagen, Dagdelen, Uren van Opvang en/of Diensten blijft de Plaatsingsovereenkomst voor het overige onverminderd van kracht.

- 3.13 In geval van een wens van de Contractant tot vermindering of uitbreiding van het overeengekomen aantal Dagen, Dagdelen, Uren van Opvang en/of Diensten ontstaat een nieuwe vraag voor Opvang binnen de geldende Plaatsingsovereenkomst, die als zodanig wordt behandeld. Een nieuwe combinatie van Dagen, Dagdelen, Uren en/of Diensten is niet zonder meer mogelijk en kan geweigerd en/of geclausuleerd worden zonder opgaaf van reden. Dat geldt ook als het een combinatie betreft die in de oude situatie al (deels) aanwezig was. Een Plaatsingsovereenkomst kan éénmaal per 12 maanden kosteloos gewijzigd worden. Voor elke volgende wijziging van een Plaatsingsovereenkomst binnen een periode van 12 maanden worden per keer en per Plaatsingsovereenkomst wijzigingskosten in rekening gebracht. De hoogte van de dan geldende wijzigingskosten staan vermeld op de website van Op Stoom. Indien de wijzigingskosten niet betaald zijn binnen de daarvoor bepaalde termijn komt de gevraagde wijziging van de Plaatsingsovereenkomst niet tot stand en blijft de Plaatsingsovereenkomst zoals die gold zonder de gevraagde wijziging van kracht, met de daar bijbehorende betalingsverplichtingen.
- 3.14 Het staat Op Stoom vrij om te besluiten een Kind niet op te vangen, indien daarvoor naar het redelijke oordeel van Op Stoom medische en/of sociale redenen aanwezig zijn. Daartoe kan ook worden besloten indien het Kind speciale aandacht of zorg behoeft die niet door Op Stoom geboden kan worden. Indien een Kind reeds bij Op Stoom is geplaatst alvorens Op Stoom besluit het Kind niet (langer) op te vangen, maakt Op Stoom die beslissing gemotiveerd aan de Ouder kenbaar. Ontoelaatbaar gedrag (verbaal, elektronisch of fysiek) van een Ouder jegens (medewerkers van) Op Stoom kan ook een reden zijn om een Kind niet op te vangen of de Plaatsingsovereenkomst op te zeggen.
- 3.15 Ook voor Op Stoom geldt voor opzegging van de Plaatsingsovereenkomst een opzegtermijn van één maand, zoals hiervoor in artikel 3.10 is vermeld, behoudens in situaties waarin het hanteren van een dergelijke opzegtermijn in redelijkheid niet van Op Stoom kan worden verlangd. Een opzegtermijn is voor Op Stoom onder meer niet van toepassing indien de Plaatsingsovereenkomst wordt opgezegd wegens het gedrag van een Ouder, bijvoorbeeld als het Kind meermaals niet op tijd van de opvang wordt opgehaald, als door een Ouder fatsoensnormen worden overschreden (zoals in geval van bedreiging in woord of gedrag door een

Ouder, onwettig taalgebruik etc.) en/of als andere bij Op Stoom geldende regels door een Ouder niet worden nageleefd.

- 3.16 Een reeds gesloten Plaatsingsovereenkomst kan door de Contractant vóór de overeengekomen ingangsdatum van de Opvang (en eventuele verlening van Extra Diensten) per e-mail en/of schriftelijk worden opgezegd tegen betaling van annuleringskosten per Plaatsingsovereenkomst. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand. Indien de ingangsdatum van de Opvang valt in de periode van de opzegtermijn dienen zowel de annuleringskosten alsmede de resterende periode van Opvang betaald te worden. De hoogte van de dan geldende annuleringskosten staat vermeld op de website van Op Stoom. Indien de annuleringskosten niet voldaan zijn binnen de daarvoor bepaalde termijn wordt de opzegging, met terugwerkende kracht, alsnog ongeldig en blijft de Plaatsingsovereenkomst onverkort van kracht met de daarbij behorende betalingsverplichtingen.
- 3.17 Aanvullend op het in artikel 3.16 bepaalde heeft een Contractant op basis van de wettelijke regels voor een overeenkomst op afstand (art. 6:230 m e.v. van het Burgerlijk Wetboek) het recht om een digitaal gesloten Plaatsingsovereenkomst, zonder opgaaf van redenen, schriftelijk (al dan niet per e-mail) te ontbinden tot een termijn van veertien (14) dagen is verstreken na de dag waarop de Plaatsingsovereenkomst is gesloten. Voor die ontbinding kan ook een modelformulier worden gebruikt dat op de website van Op Stoom kan worden gedownload. Indien de Opvang gedurende die herroepingstermijn van 14 dagen was aangevangen, is de Contractant de kosten van Opvang gedurende de periode van Opvang aan Op Stoom verschuldigd. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen betalingsvoorwaarden zijn in dat geval op die verschuldigde kosten van toepassing.

Artikel 4: Kosten, Betalingsvoorwaarden, Ruilingen, Compensatie Sluitingsdagen, Opvangpunten

- 4.1 De gemiddelde prijs voor de Opvang wordt vermeld in de rekentool op de website. De rekentool is per Locatie van Op Stoom in te vullen op de website van Op Stoom. De prijzen kunnen per Locatie verschillen.
- 4.2 Het voor de Opvang verschuldigde bedrag dient telkens per maand bij vooruitbetaling te worden voldaan. Bij vooruitbetaling houdt in, dat de verschuldigde betaling telkens vóór de eerste dag van de volgende maand (de Vervaldatum) op de bankrekening van Op Stoom dient te zijn ontvangen. Betaling van overige kosten dient binnen vijf dagen na facturatie door Op Stoom te zijn ontvangen (de Vervaldatum).
- 4.3 De Contractant dient bij het sluiten van de Plaatsingsovereenkomst aan Op Stoom een machtiging voor automatische incasso van alle uit hoofde van de Plaatsingsovereenkomst voor Opvang en uit hoofde van de levering van Extra Diensten verschuldigde bedragen te verstrekken. Ondertekende Plaatsingsovereenkomsten zonder een machtiging voor automatische incasso zijn niet compleet en derhalve niet rechtsgeldig.
- 4.4 Het, op basis van het in de Prijs vermelde (gemiddelde) tarief, met de Contractant overeengekomen bedrag voor Opvang (en indien toepasselijk voor de levering van Extra Diensten) is uitsluitend geldig indien de verschuldigde betaling tijdig voor de Vervaldatum is voldaan. In geval van niet tijdige betaling middels automatische incasso (de incasso is gestorneerd) moet Op Stoom extra kosten maken en wordt derhalve de Prijs voor de Opvang (en indien toepasselijk voor de levering van Extra Diensten) verhoogd met 1% per maand, met een minimumbedrag per factuur. De hoogte van het dan geldende minimumbedrag staat vermeld op de website van Op Stoom. Indien het verschuldigde bedrag 21 dagen na de Vervaldatum nog niet is betaald wordt de oorspronkelijke prijs voor de Opvang (en indien toepasselijk voor de levering van Extra Diensten) met 2% per maand verhoogd, met een minimumbedrag per factuur zoals vermeld op de website van Op Stoom. Indien het verschuldigde bedrag een maand dan wel 30 dagen (de kortste termijn geldt) na de Vervaldatum nog niet is betaald geldt de met 2% verhoogde prijs voor de Opvang (en indien toepasselijk voor de levering van Extra Diensten) en zal de verplichting voor Op Stoom om het Kind volgens de Plaatsingsovereenkomst op te vangen respectievelijk Extra Diensten te

verlenen met onmiddellijke ingang worden opgeschort totdat het achterstallige bedrag in zijn geheel is voldaan. In dat geval is de Contractant eveneens 15% van het factuurbedrag, met een minimumbedrag wegens buitengerechtelijke incassokosten zoals vermeld op de website van Op Stoom, verschuldigd. Daarnaast is Op Stoom in geval van niet tijdige betaling gerechtigd de wettelijke rente vanaf de Vervaldatum aan de Contractant in rekening te brengen. Tevens is de Contractant, indien Op Stoom verdere buitengerechtelijke maatregelen ter incasso moet nemen, de daarvoor te maken werkelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

Als peildatum voor de betaling geldt de valutadatum waarop het verschuldigde bedrag is bijgeschreven op de bankrekening van Op Stoom.

- 4.5 Opschorting van de verplichting van Op Stoom om het Kind op te vangen respectievelijk Extra Diensten te verlenen laat de verplichting van de Contractant om voor de overeengekomen Opvang (en indien toepasselijk voor de overeengekomen levering van Extra Diensten) te betalen, dus ook in die periode van die opschorting, onverlet.
- 4.6 Indien gedurende een periode waarin de verplichting van Op Stoom om het Kind op te vangen respectievelijk Extra Diensten te verlenen is geschorst en/of tijdens een door Op Stoom tegen de Contractant ingestelde incassoprocedure de Plaatsingsovereenkomst wordt opgezegd, dan zijn de op dat moment bestaande en de toekomstige vorderingen van Op Stoom op de Contractant met onmiddellijke ingang ineens opeisbaar, waaronder begrepen de vordering tot betaling van de kosten van Opvang respectievelijk van overeengekomen Extra Diensten gedurende de Opzegtermijn van één maand.
- 4.7 Het bedrag per Dag of per Dagdeel per maand is een gemiddelde prijs over het hele jaar berekend. Voor door Op Stoom te leveren Extra Diensten kunnen andere wijzen van prijsberekening gelden. De uitgangspunten die Op Stoom hanteert voor de berekening van haar Prijzen en de berekening van de Prijzen worden door de Contractant, indien van toepassing (mede) namens de andere Ouder, met het sluiten van de Plaatsingsovereenkomst, waar deze Algemene Voorwaarden op van toepassing zijn, geaccepteerd.

- 4.8 Op Stoom stuurt de Contractant iedere maand op voorhand voor de komende maand een factuur. Op de factuur staan in ieder geval vermeld: de voor- en achternaam van het kind, de geboortedatum, de factuurperiode, het factuurbedrag en het overeengekomen aantal Dagen, Dagdelen, Uren en/of Diensten. Het op de factuur vermelde aantal Uren en/of Diensten is indicatief en kan worden gewijzigd op de wijze zoals aangegeven in artikel 3.
- 4.9 Indien van (een) overeengekomen Dag, Dagdeel of Dagdelen, Uur of Uren en/of Diensten om enigerlei reden door de Ouder voor het betreffende Kind geen gebruik wordt gemaakt, wordt daarvoor geen vermindering of terugbetaling van het conform de Plaatsingsovereenkomst overeengekomen bedrag verleend. Als een Kind op een in de Plaatsingsovereenkomst afgesproken Dag afwezig zal zijn dient de Ouder dit zo spoedig als mogelijk, vanwege o.a. veiligheidsredenen, elektronisch aan Op Stoom mede te delen.
- 4.10 Ruilingen van Opvang (Dagen, Dagdelen en/of Uren) zijn niet mogelijk, behoudens in uitzonderingsgevallen. Ieder verzoek tot ruiling wordt per geval door de planningsafdeling van Op Stoom beoordeeld. Een beslissing daarover is ter discretie van Op Stoom. Indien Op Stoom een verzochte ruiling toestaat, kan daaraan door de Contractant en/of andere Ouder geen recht op latere of andere ruilingen worden ontleend.
- 4.11 Voor sluiting van locaties van Op Stoom op landelijk erkende feestdagen kent Op Stoom geen compensatie toe.
Voor sluiting van locaties van Op Stoom op de vrijdag na Hemelvaart en op de werkdagen tussen 2^e Kerstdag en Nieuwjaarsdag kent Op Stoom, nadat deze dagen verstreken zijn, Compensatie Sluitingsdagen toe, ter compensatie van niet genoten overeengekomen Opvang op de betreffende weekdagen. Compensatie Sluitingsdagen vertegenwoordigt geen geldelijke waarde en/of recht op grond waarvan Op Stoom enige vorm van geldelijke vergoeding of andere compensatie, anders dan voor de inzet van die Compensatie Sluitingsdagen conform de geldende regeling, aan de Contractant en/of andere Ouder verschuldigd is of wordt. Van Compensatie Sluitingsdagen kan uitsluitend gebruik worden gemaakt gedurende de loop van de Plaatsingsovereenkomst. Een eventueel tegoed van een Compensatie Sluitingsdag vervalt één jaar nadat die Compensatie Sluitingsdag is toegekend en bij het einde van de Plaatsingsovereenkomst.

De wens voor de inzet van Compensatie Sluitingsdagen dient tenminste één maand tevoren door de Contractant en/of andere Ouder kenbaar te worden gemaakt in de App van de planningsafdeling van Op Stoom. Het eventueel kunnen inzetten van Compensatie Sluitingsdagen op andere dan de overeengekomen Opvangdagen of -dagdelen is afhankelijk van de beroepskracht-kindratio op de groepen en van het inzetten en de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers van Op Stoom, zulks uitsluitend ter beoordeling van Op Stoom. Compensatie Sluitingsdagen wordt altijd ingezet voorafgaand aan de inzet van verkregen Opvangpunten (zie artikel 4.12). De regeling voor de toekenning en de mogelijke inzet van Compensatie Sluitingsdagen is gepubliceerd op de website van Op Stoom.

- 4.12 Uitsluitend indien de Contractant en/of andere Ouder tijdig (vóór 12.00 uur op de voorafgaande dag) via de App van het planningsstelsel van Op Stoom laat weten dat van een overeengekomen Opvangdag of -dagdeel geen gebruik wordt gemaakt, kent Op Stoom voor dat niet gebruik Opvangpunten toe, die in de App van het planningsstelsel van Op Stoom zichtbaar worden gemaakt. Opvangpunten vertegenwoordigen geen geldelijke waarde en/of recht op grond waarvan Op Stoom enige vorm van geldelijke vergoeding of andere compensatie, anders dan voor de inzet van die Opvangpunten conform de geldende regeling, aan de Contractant en/of andere Ouder verschuldigd is of wordt. Van Opvangpunten kan uitsluitend gebruik worden gemaakt gedurende de loop van de Plaatsingsovereenkomst. Een eventueel tegoed aan Opvangpunten vervalt bij het einde van de Plaatsingsovereenkomst. Het eventueel kunnen inzetten van Opvangpunten voor Opvang op andere dan de overeengekomen Opvangdagen of -dagdelen is afhankelijk van de beroepskracht-kindratio op de groepen en van het inzetten en de beschikbaarheid van gekwalificeerde medewerkers van Op Stoom, zulks uitsluitend ter beoordeling van Op Stoom. De toekenning van Opvangpunten voor niet gebruikte Opvang is een gunst van Op Stoom. Zij kan die regeling te allen tijde intrekken, zonder dat als gevolg daarvan een compensatieverplichting jegens de Contractant en/of andere Ouder ontstaat. Opvangpunten kunnen pas worden ingezet nadat een eventueel tegoed aan Compensatie Sluitingsdagen (zie artikel 4.11) is opgebruikt. De regeling voor de toekenning en de mogelijke inzet van Opvangpunten is gepubliceerd op de website van Op Stoom.

- 4.13 Over een beslissing over een door de Contractant en/of andere Ouder gevraagde Ruiling of gewenste inzet van Compensatie Sluitingsdagen of van Opvangpunten is Op Stoom geen verantwoording verschuldigd aan de Contractant en/of andere Ouder. Die beslissing is ter discretie van Op Stoom.
- 4.14 Indien de Contractant, (uitsluitend) in overleg met een planningsmedewerker van Op Stoom, gebruik maakt van extra Dagen, Dagdelen en/of Uren voor Opvang wordt de betaling daarvan door Op Stoom via automatische incasso verrekend (zie artikel 4.3). De administratie van Op Stoom geldt voor die extra afname als bewijs, behoudens de mogelijkheid voor de Ouder om tegenbewijs te leveren.
- 4.15 Het staat Op Stoom vrij om de door haar gehanteerde prijzen te wijzigen. Eventuele prijswijzigingen zullen tenminste één maand tevoren uitsluitend per e-mail of per andere vorm van elektronisch berichtenverkeer kenbaar worden gemaakt aan de Contractant.
- 4.16 Bij de prijs voor Dagopvang zijn inbegrepen: luiers en voeding (maar geen ontbijt en/of avondmaaltijd). Indien de luiers en/of de voeding zoals deze op de betreffende Locatie van Op Stoom gebruikt worden om enigerlei reden niet gebruikt kunnen worden door het Kind, dient de Ouder zelf te zorgen voor een adequate vervanging daarvoor. Structurele (avond)maaltijden kunnen per Locatie apart worden aangeboden tegen een vergoeding.
- 4.17 Bij de prijs voor BSO is voeding inbegrepen (maar geen ontbijt en/of avondmaaltijd). Indien de voeding zoals deze op de betreffende Locatie van Op Stoom aangeboden wordt om enigerlei reden niet gebruikt kan worden door het Kind, dient de Ouder zelf te zorgen voor een adequate vervanging daarvoor. Structurele (avond)maaltijden kunnen per Locatie apart worden aangeboden tegen een vergoeding.
- 4.18 Kosten van regulier vervoer tussen school en de betreffende Locatie zijn niet in de prijs voor BSO inbegrepen, tenzij anders is aangegeven. Vervoer naar andere locaties waar door Op Stoom de mogelijkheid tot deelname aan activiteiten wordt aangeboden, bijvoorbeeld in de vakantieperiodes, geschiedt door de Ouder zelf, behoudens indien daarvoor per geval een afwijkende afspraak met Op Stoom wordt gemaakt.
- 4.19 Voor TSO kunnen afwijkende betalingstermijnen en betalingsvoorwaarden gelden, die per school worden bepaald.

Artikel 5: Openingstijden/ Extra diensten

- 5.1 Op de website van Op Stoom staan voor alle verschillende Locaties van Op Stoom de openingstijden vermeld. Deze openingsdagen- en tijden kunnen per locatie verschillend zijn.
- 5.2 Op Stoom tracht voor BSO ook geopend te zijn op margedagen/-uren en op studiedagen. Daaraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. Dit geldt in dat geval uitsluitend voor de scholen die de betreffende Locatie van Op Stoom in haar programma BSO heeft opgenomen.
- 5.3 Op verzoek kunnen Extra Diensten afgenomen worden. De mogelijkheden daarvoor en de prijzen en tijden voor de afname van Extra Diensten staan vermeld op de website. De kosten van Extra Diensten worden in aanvulling op de kosten van de overeengekomen Opvang vooraf in rekening gebracht. Indien incidenteel van Extra Diensten gebruik wordt gemaakt, worden de kosten van die Extra Diensten achteraf in rekening gebracht en via automatische incasso verrekend (zie artikel 4.3). De administratie van Op Stoom geldt voor die extra afname als bewijs, behoudens de mogelijkheid voor de Ouder om tegenbewijs te leveren.
- 5.4 Op Stoom is gesloten op alle door de overheid erkende feestdagen, éénmaal per vijf jaar op 5 mei, op de vrijdag na Hemelvaart en op de werkdagen tussen 2^e Kerstdag en Nieuwjaarsdag. Voor de feestdagen waarop Op Stoom gesloten is wordt geen vermindering of restitutie van betalingen verleend, noch enige andere compensatie. Voor compensatie voor de genoemde werkdagen waarop Op Stoom gesloten is geldt de regeling van Compensatie Sluitingsdagen, zoals vermeld en toegelicht in artikel 4.11.
- 5.5 Op Stoom is gerechtigd om in rustiger periodes, bijvoorbeeld tijdens (delen van) vakantieperiodes, Opvang aan te bieden op een andere Locatie dan is overeengekomen, mits die andere Locatie is gelegen op een afstand van niet meer dan vijf kilometer van de overeengekomen Locatie volgens de ANWB-routeplanner. Het vervoer van het Kind naar en van die andere Locatie dient door de Ouder te geschieden.

Artikel 6: Geschillencommissie Kinderopvang

- 6.1 De Ouder/oudercommissie dient een eventuele klacht altijd eerst bij Op Stoom in te dienen.
- 6.2 Leidt de klacht niet tot een oplossing in overleg, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de Ouder/oudercommissie de klacht bij Op Stoom indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie Kinderopvang (hierna: Geschillencommissie) te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 6.3 Geschillen kunnen zowel door de Ouder/oudercommissie als door Op Stoom aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
- 6.4 Wanneer de Ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is Op Stoom aan deze keuze gebonden.
- 6.5 Indien Op Stoom een geschil aanhangig wil maken, moet Op Stoom de Ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/zij daarmee akkoord gaat. Het geschil wordt niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen als de Ouder/oudercommissie niet met indiening daarvan door Op Stoom instemt en/of het door de Geschillencommissie toe te zenden vragenformulier niet invult. Op Stoom dient bij het verzoek aan te kondigen dat Op Stoom zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
- 6.6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd aan de Ouder/oudercommissie toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 7: Aansprakelijkheid

- 7.1 De Opvang van kinderen brengt per definitie risico's met zich mee. Te denken valt bijvoorbeeld aan kinderen die tijdens de opvang een verwonding oplopen of ziek of besmet worden, maar ook allerlei andere risico's zijn denkbaar.

Op Stoom tracht die risico's zoveel mogelijk te beperken en neemt daartoe de redelijke eisen van veiligheid en zorg in acht. In geval van een schadeveroorzakende gebeurtenis wordt indien nodig door Op Stoom een schaderapport opgemaakt, dat als bewijs dient behoudens de mogelijkheid om tegenbewijs te leveren. Op Stoom is niet aansprakelijk voor letselschade en/of voor schade als gevolg van diefstal van eigendommen van het Kind en/of de Ouder en of voor andere schade geleden door het Kind en/of door de Ouder in het geval dat Op Stoom bij de Opvang en/of bij de verlening van Extra Diensten de redelijke eisen van veiligheid en zorg in acht heeft genomen.

- 7.2 Op Stoom is verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid uit hoofde van de door Op Stoom verleende Opvang en/of verlening van Extra Diensten.
- 7.3 De aansprakelijkheid van Op Stoom is beperkt tot het bedrag waarop de door Op Stoom afgesloten WA-verzekering aanspraak geeft, behoudens in gevallen waarin enige wettelijke regeling een beperking van de aansprakelijkheid niet toestaat. De door Op Stoom afgesloten WA-verzekering kent een beperking in het maximaal voor alle gevallen gezamenlijk uit te keren bedrag per jaar en in het maximaal aantal gevallen per jaar waarvoor een uitkering kan worden verstrekt. Een kopie van de geldende polisvoorwaarden ligt na daartoe vooraf gemaakte afspraak ter inzage voor de Ouder op de locatie van Op Stoom.
- 7.4 Indien en voor zover om welke reden ook geen uitkering krachtens genoemde aansprakelijkheidsverzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van Op Stoom beperkt tot een bedrag ter grootte van de prijs voor drie maanden Opvang, berekend naar rato van het aantal afgenomen Dagen, Dagdelen en/of Uren per geval, pro rato berekend over de door de Ouder afgenomen Opvang in de drie maanden direct voorafgaand aan de datum waarop de schade waarvoor Op Stoom aansprakelijk wordt gehouden is ontstaan, behoudens in gevallen waarin enige wettelijke regeling een dergelijke beperking van de aansprakelijkheid niet toestaat.
- 7.5 Aansprakelijkheid van Op Stoom voor gevolgschade en voor immateriële schade is uitgesloten, behoudens in gevallen waarin enige wettelijke regeling een dergelijke uitsluiting van de aansprakelijkheid niet toestaat.

- 7.6 Aansprakelijkheid van Op Stoom voor opzet en/of (grove) schuld van niet leidinggevende werknemers van Op Stoom en voor opzet en/of (grove) schuld van leidinggevende werknemers van Op Stoom die niet tot de directie of de bedrijfsleiding van Op Stoom behoren is uitgesloten, behoudens in gevallen waarin enige wettelijke regeling een dergelijke uitsluiting van de aansprakelijkheid niet toestaat. Met bedrijfsleiding in dit artikel wordt bedoeld de leiding van de onderneming Op Stoom, dus niet leidinggevend op Locaties van Op Stoom.
- 7.7 Krachtens de geldende wetgeving is degene die het ouderlijk gezag of de voogdij over het kind uitoefent aansprakelijk voor schade die aan een derde wordt toegebracht door een kind dat de leeftijd van 14 jaar nog niet heeft bereikt. Het verdient dan ook aanbeveling – en Op Stoom adviseert de Ouder - dat het kind is verzekerd krachtens een door de Ouder afgesloten gezin WA-verzekering. Op Stoom aanvaardt geen aansprakelijkheid voor een door Op Stoom opgevangen Kind aan een derde of aan derden toegebrachte schade.
- 7.8 Indien het opgevangen Kind schade, materieel en/of immaterieel, toebrengt aan een medewerker van Op Stoom, zoals door het aftrekken van een bril, het scheuren van kleding, fysiek geweld etc., is ieder der Ouders jegens de betreffende medewerker en/of jegens Op Stoom hoofdelijk aansprakelijk voor de vergoeding van die schade.
- 7.9 Een tekortkoming in de nakoming van de door Op Stoom met de Contractant gesloten Plaatsingsovereenkomst kan Op Stoom niet worden toegerekend indien er sprake is van Overmacht. Onder Overmacht wordt in ieder geval verstaan brand, storm, waterschade alsmede iedere andere omstandigheid die een Locatie van Op Stoom ongeschikt maakt voor Opvang en/of verlening van Extra Diensten zonder dat zulks redelijkerwijze aan Op Stoom kan worden toegerekend. Een dergelijke omstandigheid is ook aanwezig indien de betreffende Locatie dient te worden gesloten op last van het bevoegd gezag om een reden die Op Stoom niet kan worden aangerekend, bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot) het uitbreken van enige besmettelijke ziekte. Gedurende de periode van Overmacht worden de verplichtingen van Op Stoom uit hoofde van de Plaatsingsovereenkomst opgeschort.
- 7.10 Aanvullend op het bovenstaande geldt voor TSO die op een schoollocatie wordt aangeboden, dat het bevoegd gezag van de school eindverantwoordelijk blijft tijdens de TSO.

Op Stoom is verantwoordelijk voor een ordelijk verloop en voor correcte begeleiding tijdens de TSO. Op Stoom is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor gebeurtenissen en voor gevolgen daarvan die zijn geschied tijdens en/of in verband met het volgen van onderwijs. Op Stoom is niet verantwoordelijk voor de veiligheid en voor de hygiëne van de faciliteiten op de schoollocatie en is niet aansprakelijk voor eventuele schade die in verband met die geboden faciliteiten op de schoollocatie ontstaat.

Artikel 8: Privacy en gegevensbescherming

Op Stoom zal te allen tijde de relevante regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens naleven. Het is Op Stoom toegestaan om op haar website en/of op andere dragers van gegevens waarmee zij haar activiteiten aan derden kenbaar maakt beelden te plaatsen die zijn gemaakt van activiteiten die in het kader van de Opvang bij Op Stoom hebben plaatsgevonden, waarop opgevangen kinderen herkenbaar in beeld worden gebracht, tenzij de Contractant en/of andere Ouder vooraf aan Op Stoom aangeeft/aangeven hier bezwaar tegen te hebben.

Artikel 9: Toepasselijk recht / gelding en wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 9.1 Iedere overeenkomst tussen Op Stoom en de Contractant is onderworpen aan Nederlands recht.
- 9.2 Eventuele geschillen tussen Op Stoom en de Contractant zullen, voor zover de wet zulks toelaat en met inachtneming van de mogelijkheid zoals opgenomen in de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang van de Brancheorganisatie, uitsluitend ter beoordeling worden voorgelegd aan de Geschillencommissie dan wel aan de bevoegde rechter te Haarlem.
- 9.3 In alle gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden en de Plaatsingsovereenkomst niet voorzien geldt de door Op Stoom redelijkerwijze voorgestelde en/of toegepaste oplossing, mits deze wettelijk is toegestaan en zonder dat zulks de mogelijkheid voor de Contractant om die oplossing door de Geschillencommissie dan wel door de bevoegde rechter te Haarlem te laten beoordelen beperkt.

- 9.4 In het geval dat hetgeen is overeengekomen in de Plaatsingsovereenkomst en het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden met elkaar in strijd zouden zijn, geldt ten aanzien van dat onderdeel het bepaalde in de Plaatsingsovereenkomst, doch blijven deze Algemene Voorwaarden voor het overige onverminderd van kracht.
- 9.5 In het geval dat hetgeen is overeengekomen in de Plaatsingsovereenkomst en het bepaalde in de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang van de Brancheorganisatie met elkaar in strijd zouden zijn, geldt ten aanzien van dat onderdeel het bepaalde in de Plaatsingsovereenkomst in combinatie met de Algemene Voorwaarden van Op Stoom.
- 9.6 In het geval dat hetgeen is overeengekomen in de Algemene Voorwaarden van Op Stoom en het bepaalde in de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang van de Brancheorganisatie met elkaar in strijd zouden zijn, geldt ten aanzien van dat onderdeel het bepaalde in de Algemene Voorwaarden van Op Stoom.
- 9.7 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden niet geldig zou blijken, laat zulks de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverlet.
- 9.8 Deze Algemene Voorwaarden en de eventuele wijzigingen daarin worden gepubliceerd op de website van Op Stoom: www.opstoom.nl. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden treden één maand na publicatie daarvan op de website van Op Stoom in werking. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden die een directe invloed hebben op de dagelijkse gang van zaken in verband met de te verlenen Opvang en wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden die verband houden met Prijzen en/of met de Betalingsverplichting van de Contractant en/of de andere Ouder zullen tenminste één maand tevoren per e-mail of per ander middel voor elektronisch berichtenverkeer aan de Contractant worden toegezonden en zullen op de website van Op Stoom worden gepubliceerd. Dergelijke aangekondigde relevante wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden geven de Contractant tot de datum van ingang van die wijziging(en) de mogelijkheid om de Plaatsingsovereenkomst om die reden met inachtneming van de opzegtermijn op te zeggen.