Leveringsvoorwaarden
Stichting Hero kindercentra peuteropvang

Servicekantoor: C. van Noordestraat 15, 2033 EC Haarlem
Datum inwerkingtreding: 1 januari 2027

hero
kindercentra

1. Definities

In deze leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangsdatum: de in de Overeenkomst overeengekomen datum waarop de Kinderopvang start;

Algemene Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang van de Branchevereniging Maatschappelijke Kinderopvang, versie 2025. Waar in deze Leveringsvoorwaarden naar de Algemene Voorwaarden wordt verwezen, worden deze voorwaarden bedoeld;

Dagopvang: Kinderopvang verzorgd door een Kindercentrum voor kinderen tot vier jaar;

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Kinderopvang;

Hero kindercentra: Stichting Hero kindercentra met kindercentra voor kinderdagopvang; peuteropvang en Buitenschoolse opvang.

Ingangsdatum: de datum waarop de Overeenkomst is aangegaan;

Jaarprijs: het totaalbedrag dat op jaarbasis voor de overeengekomen kinderopvang verschuldigd is. De jaarprijs wordt berekend door het aantal opvanguren per jaar te vermenigvuldigen met het geldende uurtarief;

Kindercentrum: een voorziening waar Kinderopvang plaatsvindt;

Kinderopvang: het bedrijfsmatig of anders dan om niet verzorgen, opvoeden en bijdragen aan de ontwikkeling van kinderen tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs van het kind begint;

Kindplaats: de op basis van de overeenkomst aan een kind toegewezen opvangplaats bij Hero kindercentra, met de overeengekomen opvanglocatie, opvangsoort, opvangdagen en Aanvangsdatum;

Leveringsvoorwaarden: deze leveringsvoorwaarden die gelden vanaf 1 januari 2027;

Ondernemer: Natuurlijke of rechtspersoon die een Kindercentrum exploiteert, in dit geval Stichting Hero kindercentra peuteropvang;

Openingsdagen: dagen waarop Hero Kindercentra opvang voor kinderen aanbiedt op een locatie, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en vooraf vastgestelde Sluitingsdagen;

Ouder(s): de bloed- of aanverwant(en) in opgaande lijn, pleegouder(s) of verzorger(s) van het kind op wie de Kinderopvang betrekking heeft.

Ouderportaal: het digitale kanaal waarmee de Ouder en Hero kindercentra met elkaar kunnen communiceren en elkaar kunnen informeren.

Overmacht: de omstandigheden zoals omschreven in artikel 16.1 waardoor de opvang tijdelijk niet kan worden uitgevoerd;

Overeenkomst: de overeenkomst voor Kinderopvang tussen de Ouder(s) en Hero kindercentra met de overeengekomen opvanglocatie, opvangsoort, contractuele opvangdagen, opvanguren en overige plaatsingsafspraken;

Partijen: stichting Hero kindercentra peuteropvang en de Ouder(s);

Schriftelijk: op schrift of digitaal geschreven, tenzij de wet zich daartegen verzet;

Sluitingsdagen: dagen in het jaar waarop Hero kindercentra geen opvang aanbiedt. Deze dagen staan in het tarievenblad of worden vooraf bekendgemaakt. Deze dagen worden niet in rekening gebracht.

2. Toepasselijkheid van de leveringsvoorwaarden

Op de dienstverlening van Hero kindercentra is de geldende wet- en regelgeving voor Kinderopvang van toepassing. Daarnaast gelden de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang, Dagopvang en Buitenschoolse opvang van de BMK, versie 2025.
Deze Leveringsvoorwaarden vullen de Algemene Voorwaarden aan of breiden deze uit. Beide voorwaarden gelden voor alle Overeenkomsten tussen Stichting Hero kindercentra en Ouder(s). Plaatsingsafspraken worden altijd Schriftelijk door Hero kindercentra bevestigd. Afwijkende afspraken gelden alleen als deze in het plaatsingscontract met de Ouder staan. In geval van strijdigheid tussen de Leveringsvoorwaarden en de Algemene Voorwaarden zullen de Leveringsvoorwaarden gelden, tenzij de Algemene Voorwaarden een voor de Ouder gunstigere regeling bevatten.

3. Productaanbod

3.1 Kindplaats peuteropvang

Product	Leeftijd	Periode	Afname
Kindplaats **peuteropvang (zonder VVE)***	2,5 tot 4 jaar	40 weken per jaar	Minimaal 2 ochtenden
Kindplaats **peuteropvang (VVE)**	2,5 tot 4 jaar	40 weken per jaar	4 ochtenden

**starten vanaf 2 jaar of afname van meer dan 2 ochtenden is mogelijk op basis van beschikbaarheid; hier gelden aanvullende tarieven voor de Ouder.*

3.2 Openingstijden, -dagen en Sluitingsdagen

Openingstijden en -dagen en Sluitingsdagen zijn ook te vinden op de website onder “praktische informatie”. De openingstijden en -dagen kunnen per locatie verschillen, ze zijn te vinden op de websitepagina’s van de locatie.

- Openingsdagen peuteropvang:
  Maandag tot en met vrijdag, tijdens schoolweken, met uitzondering van de officiële feestdagen (Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste Kerstdag, Tweede Kerstdag), Goede Vrijdag en de vrijdag na Hemelvaartsdag.

- Sluitingsdagen:
  De officiële schoolvakanties voor Regio Noord.
  De officiële feestdagen (Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste Kerstdag, Tweede Kerstdag).
  De vooraf vastgestelde Sluitingsdagen; voor 2027 zijn geen extra sluitingsdagen voor de peuteropvang vastgesteld.

4. Het aanbod (aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden)

4.1 Hero kindercentra biedt een Kindplaats aan volgens de plaatsings- en voorrangsregels uit het Plaatsingsbeleid. Dit beleid staat op de website.

4.2 Bij het aanbod kan de Ouder het Kindercentrum bezoeken. De Ouder kan hiervoor een afspraak maken.

4.3 De Ouder heeft 7 kalenderdagen om op het aanbod te reageren, tenzij Hero kindercentra en de Ouder samen Schriftelijk een andere termijn afspreken. Komt er geen reactie dan vervalt het aanbod. Wordt er positief gereageerd dan wordt de Overeenkomst opgesteld en verstuurd, de ouder heeft dan 7 kalenderdagen om deze te ondertekenen. Als de Ouder de Overeenkomst niet binnen deze termijn ondertekend terugstuurt, vervalt het aanbod.

4.4 Hero kindercentra en Ouder zijn gebonden aan de Overeenkomst zodra beiden deze hebben ondertekend.

5. Plaatsingsgesprek (aanvulling op artikel 4 van de Algemene Voorwaarden)

5.1 Na ondertekening van de Overeenkomst vindt 2 tot 4 weken voor Aanvangsdatum een plaatsingsgesprek plaats op het Kindercentrum.

5.2 Gegevens en kindkaart: tijdens het plaatsingsgesprek worden de voor de opvang benodigde gegevens van de Ouder en van zijn/haar kind besproken en vastgelegd op de digitale kindkaart. De Ouder kan zelf gegevens aanpassen via het Ouderportaal.

5.3 Wenafspraken en huisregels: tijdens het plaatsingsgesprek worden de wenafspraken gemaakt volgens het wenbeleid en wordt de Ouder geïnformeerd over de huisregels die Hero kindercentra hanteert.

5.4 Wenperiode en betaling: in overleg wordt de wenperiode vanaf de Aanvangsdatum georganiseerd. Tijdens de wenperiode is betaling onverkort verschuldigd. Er vindt geen korting plaats voor de tijdens de wenperiode niet genoten opvanguren (zie hierna artikel 10.5). Dit laatste is ook van toepassing als in overeenstemming met de Ouder de wenperiode verlengd wordt. De wenperiode mag tot 3 maanden na de startdatum duren. Na 3 maanden is het uitgangspunt dat kinderen met een VE-verklaring de toegewezen 4 dagdelen per week naar de opvang komen.

5.5 Foto's en video's: van activiteiten kunnen foto's of video's worden gemaakt om Ouder via het Ouderportaal te informeren over hun kind, volgens het geldende protocol foto- en filmopnamen. Tijdens het plaatsingsgesprek vraagt Hero kindercentra hiervoor toestemming; deze wordt vastgelegd op de digitale kindkaart. Ouders kunnen daarnaast toestemming geven voor gebruik van beeldmateriaal voor promotie, website en/of social media. Voor grote wervings- of promotiecampagnes vraagt Hero kindercentra apart toestemming.

6. Wederzijdse verplichtingen (aanvulling op artikel 7 t/m 10 van de Algemene Voorwaarden)

6.1 Verantwoordelijkheid bij brengen: de Ouder is bij het brengen van zijn/haar kind naar het Kindercentrum verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de Ouder het kind aan de pedagogisch professional heeft overgedragen én van de groep vertrekt.
Hero kindercentra is verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de Ouder zijn/haar kind ophaalt bij het Kindercentrum én de pedagogisch professional het kind aan de Ouder heeft overgedragen.

6.2 Verantwoordelijkheid bij ophalen: het kind dient door de Ouder opgehaald te worden van het Kindercentrum.
Ophalen door iemand anders: met toestemming van de Ouder kan zijn/haar kind door een ander opgehaald wordt. Ouder kan dit telefonisch of via het Ouderportaal van tevoren doorgeven. Kinderen mogen niet zelfstandig naar huis.

6.3 De Ouder geeft door het aangaan van de Overeenkomst met Hero kindercentra expliciet toestemming voor uitstapjes van het Kindercentrum onder begeleiding van pedagogisch professionals, chauffeurs en/of stagiaires.

6.4 Afwezigheid van een kind, om welke reden dan ook, waardoor het kind geen gebruik maakt van de Kinderopvang, wordt voorafgaand aan de opvangdag door de Ouder gemeld via het Ouderportaal. De Ouder kan een afgemelde opvangdag ongedaan maken en alsnog gebruikmaken van de opvangdag.

6.5 In het geval dat Hero kindercentra peuteropvang aanbiedt in een schoolgebouw waar sprake is van inhoudelijke samenwerking met groepsleerkrachten van de school, kan het voorkomen dat informatie over kinderen tussen pedagogisch professional en groepsleerkracht, in het belang van het kind, uitgewisseld wordt. De mate waarin en de wijze waarop de informatieoverdracht plaatsvindt, staat beschreven in het pedagogisch werkplan van het betreffende Kindercentrum.

6.6 Als er een vermoeden bestaat van huiselijk geweld of mishandeling van het kind, past Hero de wettelijke Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling toe (zie website).

6.7 Video Werkbegeleiding (VWB) en Video Interactiebegeleiding (VIB) worden op de kindercentra toegepast om het pedagogisch handelen van de medewerkers te ondersteunen. Via video-opnames wordt de interactie met de kinderen besproken. De video-opnames worden uitsluitend intern gebruikt voor leerdoelen van de medewerkers en hiervoor maximaal drie maanden bewaard.

7. Duur van de Overeenkomst (aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden)

7.1 De Overeenkomst voor peuteropvang loopt tot de vierde verjaardag van het kind en eindigt dan van rechtswege. De Ouder hoeft de Overeenkomst niet op te zeggen. Voor tussentijdse opzegging zie artikel 8.

7.2 Als een kind na de vierde verjaardag nog niet meteen kan starten op de basisschool, kan de Ouder voor maximaal 6 weken, schriftelijk verlenging van de opvang aanvragen. Hero kindercentra ontvangt dit verzoek met daarin de termijn voor de verlenging bij voorkeur uiterlijk als het kind 3 jaar en 9 maanden is, vanwege de groepsplanning. Opvang na de vierde verjaardag is alleen mogelijk als Hero kindercentra de verlenging Schriftelijk heeft bevestigd en de ouder de verlengingsovereenkomst heeft ondertekend.

8. Opzegging of wijziging van de Overeenkomst (aanvulling op artikel 6 van de Algemene Voorwaarden)

8.1 Tijdelijke stopzetting of pauzering van de Overeenkomst is niet mogelijk.

8.2 De Ouder kan de Overeenkomst op elk moment Schriftelijk opzeggen. Daarbij geldt een opzegtermijn van één maand. De Ouder stuurt de opzegging naar planning@herokindercentra.nl.

8.3 Hero kindercentra mag de Overeenkomst Schriftelijk en gemotiveerd opzeggen op grond van een gegronde reden, zoals onder meer vermeld in artikel 6.3 van de Algemene Voorwaarden en het herhaaldelijk schenden van de huisregels. Daarbij geldt een opzegtermijn van minimaal één maand. De Algemene Voorwaarden zijn online te raadplegen.

8.4 In afwijking van artikel 8.3 is Hero kindercentra bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder opzegtermijn, Schriftelijk en gemotiveerd op te zeggen als voortzetting van de opvang, ook gedurende de in artikel 8.3 genoemde opzegtermijn, redelijkerwijs niet van Hero kindercentra kan worden gevergd. Daarvan is in ieder geval sprake bij:
a. een onmiddellijk en concreet gevaar voor de geestelijke of lichamelijke gezondheid of veiligheid van het kind zelf, andere kinderen, Ouders of medewerkers;
b. het gebruik van fysiek of verbaal geweld, intimidatie of bedreiging door de Ouder naar medewerkers, andere Ouders of kinderen;
c. het bewust verstrekken van onjuiste of het bewust achterhouden van essentiële medische of veiligheidsinformatie over het kind, waardoor een verantwoorde opvang niet langer mogelijk is.

8.5 Hero kindercentra maakt de reden voor de opzegging op grond van artikel 8.4 zo spoedig mogelijk, en in ieder geval gelijktijdig met de opzegging, Schriftelijk aan de Ouder kenbaar. De Ouder kan de opzegging laten toetsen door de Geschillencommissie Kinderopvang of de bevoegde rechter, zoals bedoeld in artikel 19.

8.6 Voor de Ouder geldt geen opzegtermijn als een klacht over de kwaliteit van de opvang gegrond is verklaard door Hero kindercentra of de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie ook artikel 14.

8.7 Bij faillissement of surseance van betaling van/door de Ouder eindigt de Overeenkomst direct, zonder opzegging door Partijen. Bij benoeming van een bewindvoerder voor de Ouder kan, wanneer de bewindvoerder dit wenst, de Overeenkomst in stand blijven.

8.8 De Ouder vraagt een wijziging van plaatsingsdagen, opvanguren of opvanglocatie Schriftelijk aan bij de afdeling Klantadvies en Planning. Hero kindercentra beoordeelt de aanvraag en geeft binnen 14 dagen uitsluitsel over de aangevraagde wijzigingen. Voor vermindering in plaatsingsdagen en opvanguren na aanvangsdatum, geldt een opzegtermijn van 1 maand. Hero kindercentra is niet verplicht akkoord te gaan met de gevraagde wijziging.

8.9 Het uitstellen van de aanvangsdatum van de Overeenkomst is niet mogelijk.

9. Annulering van de overeenkomst (aanvulling op artikel 3 van de Algemene Voorwaarden)

9.1 Annuleren voor Aanvangsdatum kan schriftelijk of per e-mail. De datum waarop de annulering Hero kindercentra bereikt, geldt als annuleringsdatum. De Ouder kan de annulering per e-mail sturen naar planning@herokindercentra.nl.

9.2 Bij een deel- of volledige annulering voor aanvangsdatum van een gesubsidieerde plek worden geen kosten in rekening gebracht. Een deel- of volledige annulering van een door ouder zelf betaalde opvangplek gelden onderstaande regels:

Termijn tot Aanvangsdatum	Kosten bij annulering	Opmerking
Minder dan 1 maand	1 maand kinderopvang over de gehele of het geannuleerde deel	De kosten zijn gelijk aan de verschuldigde betaling voor één maand volgens de Overeenkomst
Vanaf 1 tot 3 maanden	Vast tarief van € 75,= per Overeenkomst	Voor administratie- en voorbereidingskosten
Vanaf 3 maanden	Geen kosten	Volledig kosteloos annuleren

Bij aantoonbare medische, sociale of andere bijzondere omstandigheden beoordeelt Hero kindercentra of vermindering of kwijtschelding passend is en bevestigt dit Schriftelijk.

9.3 Als de Ouder binnen 14 dagen na ondertekening van de Overeenkomst annuleert, gelden er geen kosten, ook al is het minder dan 1 maand voor de Aanvangsdatum. In dit geval geldt het herroepingsrecht (zie artikel 9.4).

9.4 In het geval dat de Overeenkomst op afstand tot stand is gekomen (bijvoorbeeld via internet of post) heeft de Ouder het recht op herroeping onder de volgende voorwaarden:

a. De Ouder mag de Overeenkomst zonder opgave van redenen kosteloos ontbinden binnen veertien dagen na de dag waarop de Overeenkomst is gesloten. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd. De termijn begint op de dag na het sluiten van de Overeenkomst en niet op de Aanvangsdatum van de opvang.

b. Als de ontbinding vóór de Aanvangsdatum geschiedt, ontvangt de Ouder de betaalde kosten volledig terug binnen veertien dagen. Als de ontbinding na de Aanvangsdatum geschiedt en al Kinderopvang is genoten, ontvangt de Ouder de betaalde kosten terug, verminderd met de kosten in verband met en evenredig aan de al genoten Kinderopvang.

c. De Ouder kan het herroepingsrecht uitoefenen door ondubbelzinnig aan Hero kindercentra te verklaren de Overeenkomst te willen ontbinden. Dit kan onder meer per e-mail aan planning@herokindercentra.nl of per brief aan Hero kindercentra. De Ouder kan hiervoor ook het modelformulier zoals opgenomen bij de Algemene Voorwaarden gebruiken, maar is dit niet verplicht.

9.5 Het herroepingsrecht van artikel 9.4 geldt niet voor kleine wijzigingen in de Overeenkomst, zoals het wisselen van een al overeengekomen opvangdag voor een andere dag binnen de bestaande Overeenkomst, aangezien hierdoor geen nieuwe overeenkomst tot stand komt: het aantal opvangdagen, de opvangsoort en de Jaarprijs blijven ongewijzigd.

9.6 Bij grote wijzigingen in de Overeenkomst, zoals het op verzoek van de Ouder structureel toevoegen van een extra opvangdag tegen een aanvullende vergoeding, geldt voor die uitbreiding een zelfstandig herroepingsrecht als de aanvullende overeenkomst op afstand tot stand komt. De termijn van veertien dagen begint op de dag na het sluiten van de aanvullende Overeenkomst. De herroeping betreft uitsluitend de uitbreiding; de oorspronkelijke Overeenkomst blijft bestaan.

10. De prijs en prijswijzigingen (aanvulling op artikel 11 van de Algemene Voorwaarden)

10.1 Bij de Overeenkomst ontvangt de Ouder een prijzenblad met de op dat moment geldende prijs voor de opvang.

10.2 Het uurtarief is gebaseerd op de Jaarprijs. De Ouder betaalt deze Jaarprijs in 12 gelijke maandelijkse termijnen. De tarieven voor de producten uit artikel 3 staan in het bij de Overeenkomst verstrekte prijzenblad. Voor het toepasselijke tarievenblad kan de Ouder contact opnemen met de afdeling Planning en Klantadvies via planning@herokindercentra.nl.

10.3 Feestdagen worden wel in rekening gebracht; vooraf bepaalde Sluitingsdagen worden niet in rekening gebracht.

10.4 Betaling blijft volledig verschuldigd als het kind, om welke reden dan ook, geen gebruikmaakt van de opvang. Dit geldt ook voor niet gebruikte opvanguren tijdens de wenperiode na de Aanvangsdatum en voor feestdagen waarop de locaties gesloten zijn. Bij de vaststelling van de prijzen is rekening gehouden met Sluitingsdagen.

10.5 Hero kindercentra past de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari aan. Hero kindercentra maakt de nieuwe tarieven zo spoedig mogelijk nadat deze zijn vastgesteld, en in elk geval uiterlijk vijf weken vóór de ingangsdatum van 1 januari, schriftelijk of online aan de Ouder bekend. De Ouder heeft het recht om, als hij niet instemt met de aangepaste tarieven, de Overeenkomst kosteloos op te zeggen tegen de ingangsdatum van de aanpassing, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee weken na de bekendmaking. Dit recht laat de overige opzegmogelijkheden van artikel 8 onverlet.

10.6 Als de Ouder in het bezit is van een Haarlem Pas, wordt de Jaarprijs volledig door de Gemeente Haarlem vergoed. Hiertoe dient de Ouder, direct na akkoord te zijn met het aanbod, een kopie van de Haarlem Pas in te leveren bij Hero Kindercentra of deze per mail te sturen naar planning@herokindercentra.nl.

10.7 Kinderopvangtoeslag:
-als de Ouder recht heeft op kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst, betaalt de Ouder de volledige bruto Jaarprijs. De Ouder vraagt de kinderopvangtoeslag zelf aan.
-als de Ouder geen recht heeft op kinderopvangtoeslag van de Belastingdienst, betaalt de Ouder de Jaarprijs volgens een inkomensafhankelijke tabel, zoals gepubliceerd op de tariefkaart van de peuteropvang van Hero Kindercentra. Hiervoor stuurt de Ouder voorafgaand aan de Overeenkomst een inkomensverklaring naar de afdeling Planning en Klantadvies. Wanneer er geen inkomensgegevens bekend zijn, brengt Hero Kindercentra de totale bruto Jaarprijs in rekening aan de Ouder. Het tijdig aanleveren van de inkomensgegevens of wijzigingen daarin is de verantwoordelijkheid van de Ouder. De Ouder kan een herberekening van de Jaarprijs aanvragen tot 3 maanden terug, gerekend vanaf de datum waarop de Ouder de gegevens aan Hero Kindercentra heeft gemeld.

11. De betaling c.q. niet tijdige betaling (aanvulling op artikel 12 van de Algemene Voorwaarden)

11.1 De Ouder betaalt de maandelijkse opvangkosten vooraf aan Hero kindercentra.

11.2 Hero kindercentra stuurt de factuur uiterlijk in de laatste week van de maand digitaal aan de Ouder.

11.3 Betaling vindt vooraf plaats via automatische incasso in de laatste week van de maand. Voor betalingen door een organisatie voor een geplaatst kind kan Schriftelijk een andere betaalwijze worden afgesproken.

11.4 Lukt de automatische incasso niet, dan incasseert Hero kindercentra binnen twee weken opnieuw. De Ouder zorgt voor voldoende saldo op de bankrekening.

11.5 Als Hero kindercentra na de tweede incasso geen betaling heeft ontvangen, krijgt de Ouder een betalingsherinnering. De Ouder krijgt dan twee weken om alsnog te betalen. In de herinnering staat dat als betaling uitblijft na die twee weken, Hero kindercentra de Overeenkomst kan opzeggen en de vordering kan overdragen aan een incassobureau en de kosten daarvan op de Ouder zal verhalen als betaling uitblijft.

11.6 Ontvangt Hero kindercentra na deze twee weken nog geen betaling, dan draagt Hero kindercentra de vordering over aan een incassobureau. De Ouder ontvangt hiervan Schriftelijk bericht.

11.7 Naast de wettelijke rente brengt Hero kindercentra ook gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten in rekening. Deze kosten bedragen minimaal €40,- en zullen worden berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK).

11.8 De Ouder ontvangt jaarlijks per e-mail een jaaropgave van de betaalde opvang.

11.9 Bij langdurige afwezigheid door ziekte kan Hero kindercentra na overleg met de Ouder de betaling tijdelijk stopzetten. De plaats wordt dan niet opengehouden. Als het kind opnieuw gebruik kan maken van opvang, krijgt het kind voorrang bij plaatsing.

12. Afwezigheids- en feestdagenservice en extra dagen

12.1 Voor peuteropvang geldt geen afwezigheids- en feestdagenservice. Extra dagen afnemen is niet mogelijk.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Tijdens opvang en tijdens uitstapjes zijn kinderen (al dan niet via de verzekering van hun Ouders) secundair verzekerd voor schade die zij aan anderen veroorzaken. De schade wordt eerst verhaald op (de aansprakelijkheidsverzekering van) de Ouder. Daarom moet de Ouder een WA-verzekering voor het gezin hebben. Weigert de verzekeraar de schadeclaim, dan kan de schade worden ingediend bij de verzekeraar van Hero kindercentra.

13.2 Hero kindercentra is niet aansprakelijk voor vermissing of beschadiging van eigendommen van de Ouder of het kind, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van (het personeel van) Hero Kindercentra.

13.3 Noodzakelijke incidentele kosten voor het kind, bijvoorbeeld bij ziekte, zijn voor rekening van de Ouder.

14. Klachtenprocedure (aanvulling op artikel 14 en 15 van de Algemene Voorwaarden)

14.1 Hero kindercentra heeft een interne complimenten- en klachtenprocedure. De procedure staat op de website.

14.2 Hero kindercentra is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het Klachtenloket Kinderopvang. Informatie hierover staat op de website.

15. Communicatie

15.1 Voor de uitvoering van de opvang verwerkt Hero kindercentra persoonsgegevens van de Ouder en het kind. Hero kindercentra gaat vertrouwelijk om met de gegevens, conform de privacyverklaring.

15.2 Hero kindercentra communiceert mondeling en Schriftelijk met de Ouder. Hiervoor gebruikt Hero kindercentra de door de Ouder opgegeven naam- en adresgegevens, telefoonnummers en e-mailadressen. Het gaat om niet-commerciële informatie. Hero kindercentra verstrekt de gegevens van de Ouder niet aan derden, met uitzondering van hetgeen is opgenomen in artikel 15.4.

15.3 Hero kindercentra heeft een informatieplicht richting Ouders, ook als een Ouder niet met het gezag is belast. Deze Ouder heeft recht op informatie over het kind, maar mag niet meebeslissen. Bij echtscheiding blijft de informatieplicht aan beide Ouders bestaan, tenzij de rechter anders beslist. De Ouder met wie de Overeenkomst is gesloten, kan dit niet zelfstandig bepalen.

15.4 Op alle kindercentra van de dagopvang werkt Hero kindercentra met het kind-observatiesysteem KIJK! De Ouder heeft de mogelijkheid om dit in te zien. Met toestemming van de Ouder verstrekt Hero kindercentra informatie digitaal aan de basisschool waar het kind naartoe gaat, om de overdracht te bevorderen.

15.5 De peuteropvang werkt nauw samen met het centrum voor jeugd en gezin (CJG). Als er aanleiding is om het specifiek over een kind te hebben, wordt er vooraf toestemming aan de Ouder gevraagd om gegevens over de ontwikkeling van het kind met het CJG te delen.

16. Overmacht

16.1 Bij overmacht hoeft Hero kindercentra de opvang tijdelijk niet uit te voeren. Onder overmacht vallen onder meer oorlog, mobilisatie, maatschappelijke onrust, overstroming, overheidsbesluiten, beperkingen of stopzetting van nutsvoorzieningen, brand, ongevallen, stakingen, uitsluitingen en optreden van werknemersorganisaties, voor zover deze omstandigheden de normale bedrijfsvoering verstoren of opvang redelijkerwijs onmogelijk maken. Voor de niet geleverde opvanguren geldt artikel 16.2.

16.2 Als opvang door overmacht aan de zijde van Hero kindercentra niet doorgaat, is er een mogelijkheid voor financiële compensatie voor ouders die de opvang zelf betalen. Hero kindercentra biedt dan terugbetaling aan van het bedrag dat de Ouder voor de niet geleverde opvanguren heeft betaald.

17. Extreme weersomstandigheden

17.1 Bij extreme weersomstandigheden kan Hero kindercentra maatregelen nemen om de veiligheid en gezondheid van kinderen, Ouders en medewerkers te waarborgen. Voorbeelden hiervan zijn extreme hitte, storm, ijzel, gladheid, extreme regenval, wateroverlast of andere weersomstandigheden die de bereikbaarheid, veiligheid of verantwoorde opvang beïnvloeden.

17.2 Hero kindercentra beoordeelt per situatie welke maatregel nodig is. Dit kan betekenen dat een locatie aangepast open is, eerder sluit, tijdelijk sluit of dat geplande activiteiten, uitstapjes of vervoer worden aangepast of geannuleerd.

17.3 Bij extreme hitte handelt Hero kindercentra volgens het geldende hitteplan waarbij het voor de Ouder inzichtelijk is wanneer precies sprake zal zijn van extreme hitte. Bij andere extreme weersomstandigheden volgt Hero kindercentra de geldende veiligheidsprotocollen en de adviezen of aanwijzingen van bevoegde instanties. Hero kindercentra benadrukt dat zij zich zoveel mogelijk zal laten informeren door de bevoegde instanties en op basis van die informatie zal handelen.

17.4 Hero kindercentra informeert Ouders zo snel mogelijk via de gebruikelijke communicatiekanalen over de maatregel, de reden daarvan en de gevolgen voor de opvang.

17.5 Als opvang door extreme weersomstandigheden niet of niet volledig kan doorgaan, geldt voor de niet geleverde opvanguren artikel 16.2.

18. Wijziging leveringsvoorwaarden

18.1 Hero kindercentra kan deze Leveringsvoorwaarden wijzigen. Hero kindercentra legt de wijzigingen ter advisering voor aan de centrale ouderraad conform artikel 1.60 van de Wet kinderopvang. Als Hero kindercentra afwijkt van het advies van de oudercommissie, informeert Hero kindercentra de oudercommissie Schriftelijk over de reden van afwijking. Hero kindercentra verstrekt de Ouder vóór de aangekondigde ingangsdatum Schriftelijk, tegelijk met de informatie over de nieuwe tarieven, de gewijzigde Leveringsvoorwaarden, een toelichting op de wijzigingen en de gevolgen voor de opvang. Als de Ouder niet instemt, heeft de Ouder het recht de Overeenkomst kosteloos te ontbinden door dit binnen veertien dagen na ontvangst van deze kennisgeving ondubbelzinnig aan Hero kindercentra mee te delen, bijvoorbeeld via planning@herokindercentra.nl . De kennisgeving vermeldt de uiterste reactiedatum en de wijze waarop de Ouder van dit recht gebruik kan maken. De wijzigingen gaan voor de Ouder niet eerder in dan na afloop van deze reactietermijn. Hero kindercentra bevestigt een ontbinding en de einddatum Schriftelijk. Dit recht staat los van het herroepingsrecht bij een op afstand gesloten Overeenkomst als bedoeld in artikel 9.4, 9.5 en 9.6.

19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Op de Leveringsvoorwaarden en de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19.2 De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst, niettegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie om van een geschil kennis te nemen.