

Algemene Voorwaarden van HinkStapSprong Leusden B.V. te Leusden, gedeponeerd ter Kamer van Koophandel, onder nr. 77751019 d. 31 maart 2020 HinkStapSprong Leusden B.V. Algemene voorwaarden

#### Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de hieronder genoemde woorden de betekenis die daarachter staat vermeld: *HinkStapSprong Leusden B.V.* (hierna: *HinkStapSprong Leusden*): gevestigd te 3833 BM Leusden aan de Bavootseweg 27 en ingeschreven in het handelsregister met KvK nummer 77751019.

*Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon, die zich met naam en adres aan HinkStapSprong Leusden bekend maakt en die op basis van deze Algemene Voorwaarden HinkStapSprong Leusden overeenkomsten sluit met HinkStapSprong Leusden.

*Partijen*: HinkStapSprong Leusden en opdrachtgever.

*Overeenkomst*: overeenkomst tot dienstverlening door HinkStapSprong Leusden aan opdrachtgever.

*Aanvangsdatum*: de overeengekomen datum waarop de kinderopvang aanvangt.

*Buitenschoolse opvang*: kinderopvang verzorgd door een kindercentrum voor kinderen in de leeftijd dat ze naar het basisonderwijs kunnen gaan, waarbij opvang wordt geboden voor of na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.

*Begeleiding*: kinderen tussen de 6 en 12 jaar met ontwikkelingsbeperkingen (o.a. autisme) en gedragsstoornissen (o.a. ADHD) krijgen begeleiding. Er is sprake van individuele aandacht en er wordt gewerkt op niveau aan groeps participatie, samenwerken, omgang met normen en waarden via een afgestemd handelingsplan. Ontspanning wordt aangeboden in de vorm van sport en spel tijdens de begeleiding. Binnen het kader van de overeenkomst komt HinkStapSprong Leusden altijd de vrijheid toe de kinderopvang en de begeleiding naar eigen inzicht in te vullen.

*Doelstellingen overeenkomst*: naast de opvang van kinderen worden de overeenkomsten aangegaan met het oog op begeleiding en de werkzaamheden die daarbij passen. *Geschillencommissie*: de geschillencommissie kinderopvang. *Ingangsdatum*: de datum waarop de overeenkomst is aangegaan.

*Kindercentrum*: een voorziening waar kinderopvang plaatsvindt (anders dan gastouderopvang).

*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 voor de kinderen begint.

*Ondernemer*: natuurlijke of rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.

*Ouder*: de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of pleegouder van het kind op wie de kinderopvang betrekking heeft.

*Ondercommissie*: advies- en overlegorgaan ingesteld door de ondernemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.

*Overeenkomst*: de overeenkomst van opdracht (art. 7:400 BW) ter zake de kinderopvang en de begeleiding tussen de ouder en de ondernemer.

*Partijen*: de ondernemer en de ouder.

*Schriftelijk*: onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

#### Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen HinkStapSprong Leusden en een opdrachtgever waarop HinkStapSprong Leusden deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2. De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden waarnaar door de opdrachtgever op enigerlei wijze wordt verwezen, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Eventueel afwijkende voorwaarden die door de opdrachtgever worden gehanteerd, zijn voor HinkStapSprong Leusden slechts bindend indien en voor zover HinkStapSprong Leusden zich daarmee schriftelijk akkoord heeft verklaard. Aan dergelijke afwijkingen kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later tussen partijen ontstane rechtsverhoudingen.

2.4. Door een afspraak te maken over een door HinkStapSprong Leusden te leveren dienst en/of door het in ontvangst nemen van de geleverde diensten aanvaardt de opdrachtgever de uitsluitende toepasselijkheid van deze voorwaarden. Voorts wordt de opdrachtgever geacht met de uitsluitende toepassing van deze voorwaarden akkoord te zijn gegaan bij eventuele door hem nadere mondeling, telefonisch, per telefax, per e-mail of op enigerlei andere wijze opgegeven opdrachten.

2.5. Indien HinkStapSprong Leusden schriftelijk akkoord is gegaan met toepasselijkheid van afwijkende voorwaarden, blijven, ook al wordt dit niet uitdrukkelijk gesteld, deze algemene voorwaarden voor het overige onverkort van kracht.

2.6. Onder opdrachtgever wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan de personen die geen partij zijn bij de overeenkomst doch die namens of ten behoeve van de opdrachtgever de overeenkomst met HinkStapSprong Leusden aangaan en voorts de personen die, hoewel zij noch partij zijn bij de overeenkomst noch op enigerlei andere wijze betrokken zijn bij het aangaan van de overeenkomst, in een zodanige relatie tot de opdrachtgever staan dat zij met de opdrachtgever een organisatorisch verband vormen en namens dat organisatorisch verband gebruik maken van de door HinkStapSprong Leusden geleverde diensten.

2.7. Onder HinkStapSprong Leusden wordt in deze algemene voorwaarden tevens verstaan zij die namens of in opdracht van HinkStapSprong Leusden de opdracht uitvoeren. Met name zal jegens hen tevens de uit deze algemene voorwaarden voortvloeiende beperking van aansprakelijkheid in acht moeten worden genomen.

#### Artikel 3. Aanmelding, aanbiedingen, aanvaarden opdrachten

3.1. De opdrachtgever meldt zich via een inschrijfformulier aan bij HinkStapSprong Leusden als geïnteresseerde voor buitenschoolse opvang en begeleiding voor het/de kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur.

3.2. De overeenkomst duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.

3.3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kunnen partijen een kortere duur overeenkomen van maximaal één jaar.

3.4. Na afloop van de overeenkomst die conform lid 3 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen partijen de overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzittend plaats.

3.5. Een verlenging van de overeenkomst wordt schriftelijk overeengekomen.

3.6. Op het inschrijfformulier geeft de opdrachtgever aan dat hij ermee instemt dat het aanbod van HinkStapSprong Leusden en de algemene voorwaarden eventueel elektronisch aan hem worden verstrekt.

3.7. HinkStapSprong Leusden bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.

3.8. Op de aanmelding zijn de inschrijffvoorwaarden van HinkStapSprong Leusden van toepassing.

3.9. De aanmelding verplicht noch de opdrachtgever noch HinkStapSprong Leusden tot het aangaan van een overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de opdrachtgever aan HinkStapSprong Leusden om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van kinderopvang en begeleiding.

3.10. Na ontvangst van de aanmelding kan HinkStapSprong Leusden de opdrachtgever direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat HinkStapSprong Leusden de opdrachtgever op een wachtlijst plaatst.

3.11. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt HinkStapSprong Leusden de opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis. Zodra een opdrachtgever in verband met zijn rang op de wachtlijst daarvoor in aanmerking komt, kan HinkStapSprong Leusden de opdrachtgever alsnog een aanbod doen. Alle door HinkStapSprong Leusden aan de opdrachtgever gedane aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend. Door HinkStapSprong Leusden gedane prijsopgaven, gegevens uit brochures en andere gedane opgaven geschieden tevens vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

3.12. Het aanbod bevat gegevens over HinkStapSprong Leusden, een omschrijving van zijn dienstverlening, alsmede:

- de (vermoedelijke) naam en (vermoedelijke) geboortedatum van het kind;
- de beschikbare aanvangsdatum;
- de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie;
- de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele begeleiding, mits de opdrachtgever daarom bij aanmelding heeft verzocht en HinkStapSprong Leusden beschikt over de mogelijkheden daartoe;
- de prijs behorende bij het aanbod;
- de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
- de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
- de looptijd van de overeenkomst;
- de geldende opzettermijnen;
- de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
- een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden;
- een dagtekening.

3.13. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de algemene voorwaarden.

3.14. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan HinkStapSprong Leusden de opdrachtgever een redelijke termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken vervalt het aanbod.

3.15. HinkStapSprong Leusden kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen gehouden worden, indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.16. Behoudens het hierna gestelde komt een overeenkomst met HinkStapSprong Leusden eerst dan tot stand nadat HinkStapSprong Leusden een opdracht schriftelijk, per telefax, per e-mail dan wel mondeling per telefoon heeft aanvaard. Deze aanvaarding wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

3.17. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede mondelinge afspraken en/of toezeggingen door personeel van HinkStapSprong Leusden, of derden namens HinkStapSprong Leusden, of door onze vertegenwoordigers, binden HinkStapSprong Leusden slechts voor zover deze schriftelijk door de directie zijn bevestigd. HinkStapSprong Leusden heeft het recht om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen op grond van zwaarwegende redenen. Zwaarwegende redenen zijn in ieder geval wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengen. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt HinkStapSprong Leusden tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.

In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de opdrachtgever de bevoegdheid om de overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.

3.18. HinkStapSprong Leusden is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de wederpartij zekerheid te eisen dat zowel aan betalingsverplichting als aan de overige verplichtingen zal worden voldaan.

3.19. HinkStapSprong Leusden is bevoegd om -indien HinkStapSprong Leusden dit noodzakelijk dan wel wenselijk acht- voor een juiste uitvoering van de overeenkomst derden in

te schakelen, waarvan de kosten aan de wederpartij zullen worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven. Zo mogelijk en/of zo nodig zal HinkStapSprong Leusden hieromtrent met de opdrachtgever overleg plegen.

#### Artikel 4. Tarieven en bijkomende kosten

4.1. Tenzij anders vermeld geschieden alle prijsopgaven onder voorbehoud van prijswijzigingen. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is de opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij HinkStapSprong Leusden:

- alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijke overeengekomene uit te voeren;
- indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op HinkStapSprong Leusden rustende verplichting ingevolge de wet;
- indien bedongen is dat de levering langer dan drie maanden na de toetstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden.

4.2. Indien HinkStapSprong Leusden met de opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomst, dan is HinkStapSprong Leusden niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de lonen of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

4.3. Tarieven voor behandeling-begeleiding zijn exclusief eventuele reiskosten. Reistijd wordt in minuten op de factuur meegenomen.

4.4. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. De verhoging van de tarieven vindt jaarlijks plaats op basis van het Consumenten Index Cijfer (CPI) reeks alle huishoudens, gepubliceerd door Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).

4.5. De tarieven zijn exclusief BTW en over de tarieven wordt geen BTW in rekening gebracht.

#### Artikel 5. Plaatsingsgesprek

5.1. HinkStapSprong Leusden nodigt de opdrachtgever tijdig voor de aanvangsdatum uit voor een gesprek.

5.2. In dit gesprek komt het volgende aan de orde:

- de voor de kinderopvang benodigde specifieke gegevens van de opdrachtgever en het kind; waaronder de benodigde Burger Service Nummer(s).
- de aanvang en duur van de eventuele wenperiode;
- de algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte, medicatie, ontwikkeling en dergelijke);
- de individuele wensen van de opdrachtgever en dat daarmee rekening gehouden wordt voor zover dit redelijk mogelijk is;
- de wijze van communicatie;
- het maken van uitstapjes;
- het maken van foto's en/of video's van het kind;
- de wettelijke aansprakelijkheid van de opdrachtgever voor schade veroorzaakt door het kind.

- de mogelijkheden tot het deelnemen aan externe activiteiten, bijvoorbeeld op het gebied van sport of muziek.
- de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen school en kindercentrum of school en externe activiteit, zoals de wijze van vervoer, al dan niet onder begeleiding.
- de mogelijkheden voor overbrugging van de afstand tussen kindercentrum en thuis, of externe activiteit en thuis, zoals het al dan niet zelfstandig naar huis gaan.
- de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school.

5.3. HinkStapSprong Leusden bevestigt de tijdens het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk aan de opdrachtgever.

#### Artikel 6. Annuleren en vergoeding bij late annulering

6.1. Annuleren, indien mogelijk uiterlijk 36 uur voor aanvang van het afgesproken tijdstip.

6.2. De opdrachtgever is voor een annulering kosten verschuldigd, te weten: € 35,- (exclusief eventuele omzetbelasting) administratiekosten. Deze annuleringskosten gelden per dag van opvang en/of begeleiding.

6.3. Mocht HinkStapSprong Leusden onverhoopt verhinderd zijn, wordt er een nieuwe afspraak gepland zonder dat hiervoor een extra vergoeding verschuldigd zal zijn.

#### Artikel 7. Verhinderung - Overmacht

7.1. HinkStapSprong Leusden is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten aan de schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor rekening van HinkStapSprong Leusden komt.

7.2. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de wederpartij niet meer van HinkStapSprong Leusden kan worden verlangd. Hieronder wordt in ieder geval begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van HinkStapSprong Leusden, brand, overheidsmaatregelen, maatregelen van de zorgverzekeraar en bedrijfsstoringen.

7.3. HinkStapSprong Leusden kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.

#### Artikel 8. Verplichting - Uitvoering

8.1. HinkStapSprong Leusden belooft altijd ten hoogste een inspanningsverplichting.

HinkStapSprong Leusden staat er voor in dat:

- de Kinderopvang die onder haar verantwoordelijkheid plaatsvindt;
- ooreenstemt met de geldende wet- en regelgeving;

- verricht wordt overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal;  
b. een kindercentrum dat onder zijn verantwoordelijkheid valt, geschikt is voor een verantwoorde opvang van kinderen, zowel wat betreft personele als materiële voorzieningen.  
HinkStapSprong Leusden houdt rekening met de individuele wensen van de opdrachtgever voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

Alle door HinkStapSprong Leusden ingezette coaches, behandelaren en begeleiders zullen naar eer en geweten en naar beste kunnen hun talenten, tijd en energie voor het welslagen van het behandel/begeleidingstraject inzetten. HinkStapSprong Leusden baseert zich hierbij op door de opdrachtgever verstrekte informatie en/of hulpmiddelen welke voor de uitvoering van het traject noodzakelijk en wenselijk worden geacht. Indien de opdrachtgever de benodigde informatie en/of hulpmiddelen niet tijdig en/of onvolledig verstrekt, kan HinkStapSprong Leusden de uitvoering van de overeenkomst opschorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor voortgang, effecten en resultaten van gevolgde trajecten.  
8.2. Indien een opdrachtgever interesse heeft in de mogelijke plaatsing van een kind in een kindercentrum, verstrekt HinkStapSprong Leusden de opdrachtgever een informatiepakket, waarin HinkStapSprong Leusden een omschrijving van de dienstverlening van HinkStapSprong Leusden verstrekt, die voldoende gedetailleerd is om de opdrachtgever bij zijn oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende kindercentra.  
8.3. Het informatiepakket wordt schriftelijk verstrekt en bevat ten minste de elementen:

- a. een pedagogisch beleidsplan dat de kenmerkende wijze van omgang met kinderen en hun ouders omschrijft;
  - b. reglementen/stukken die het beleid weergeven met betrekking tot hygiëne, veiligheid, kindermishandeling, medisch handelen, ziekte en privacy;
  - c. een reglement dat het functioneren van de oudercommissie regelt;
  - d. een reglement dat de klachtenprocedure regelt;
  - e. een overzicht van, dan wel informatie over, de volgende elementen van de kinderopvang:
    - soort opvang, mogelijkheden voor flexibele opvang en eventuele extra diensten;
    - informatie aangaande de groep, de getalsverhouding tussen groepsleiding en het aantal kinderen per leeftijdscategorie, en de beschikbare ruimte;
    - informatie-uitwisseling, vorm en frequentie, waaronder het aantal oudergesprekken dat in principe per jaar plaatsvindt;
    - de te verstrekken voeding;
    - mogelijkheden voor het maken van specifieke afspraken over ontwikkeling, verzorging en voeding;
    - openingstijden en -dagen en eventueel verplichte minimumafname;
    - de tijden waarop de kinderen worden ontvangen en de opvang verlaten;
- dan wel een verwijzing naar de plaats waar de stukken ter inzage liggen.

8.4. Na kennisname van het informatiepakket heeft de opdrachtgever de mogelijkheid zich aan te melden bij HinkStapSprong Leusden als geïnteresseerde voor kinderopvang en begeleiding.

### Artikel 9. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 9.1. De opdrachtgever meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
- 9.2. De opdrachtgever draagt zorg dat HinkStapSprong Leusden beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de bereikbaarheid van de opdrachtgever.
- 9.3. De opdrachtgever houdt zich aan de regels die binnen het kindercentrum gelden.
- 9.4. De opdrachtgever onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de overeenkomst van de zijde van HinkStapSprong Leusden verzwaart en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
- 9.5. De opdrachtgever brengt en haalt het kind op tijd en draagt zorg voor de nakoming van deze verplichting door anderen die het kind namens hem brengen en halen.
- 9.6. De HinkStapSprong Leusden legt de bevoegdheid van anderen dan de opdrachtgever om het kind van de kinderopvang te halen schriftelijk vast indien de opdrachtgever daarom verzoekt.
- 9.7. De opdrachtgever en/of de budgethouder betaalt de HinkStapSprong Leusden conform de daarvoor gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid. De budgethouder is aldus ook immer verantwoordelijk voor een tijdige uitbetaling door de SVB.

### Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1. Coaching/behandeling/begeleiding heeft een grote emotionele diepgang, er kunnen sterke emotionele reacties omhoogkomen. HinkStapSprong Leusden en/of de HinkStapSprong Leusden begeleider/coach zijn nimmer verantwoordelijk voor de fysieke of emotionele veranderingen of symptomen die mogelijk ontstaan tijdens of na een coachings- en begeleidingssessie. De deelnemer is hierin persoonlijk verantwoordelijk voor zijn/haar eigen gezondheidstoestand. Deelname aan behandeling/begeleiding/coaching is een keuze gemaakt door opdrachtgever en geschiedt voor eigen risico. De HinkStapSprong Leusden is nimmer aansprakelijk voor materiële dan wel psychische schade, of welke andere schade dan ook, welke direct of indirect gevolg zijn van de door de HinkStapSprong Leusden geleverde diensten. Bij verstrekking van de opdracht verklaart de opdrachtgever dat hem of haar niets bekend is aangaande de gezondheidstoestand van de deelnemer(s), op grond waarvan deelname niet verantwoord zou zijn.

10.2. Indien HinkStapSprong Leusden aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei directe schade, dan is de aansprakelijkheid van HinkStapSprong Leusden beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van HinkStapSprong Leusden is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

### Artikel 11. Reclames

11.1. Eventuele reclames worden door HinkStapSprong Leusden slechts in behandeling genomen voor zover deze binnen acht werkdagen na levering van de betreffende dienst aan HinkStapSprong Leusden schriftelijk via het klachtenformulier van de website kenbaar zijn gemaakt onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klacht.  
11.2. De onder lid 1 vermelde reclames zullen volgens het klachtenprotocol door de klachtencommissie worden behandeld.  
11.3. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden gedaan en wel binnen acht werkdagen na de verzenddatum van de factuur.

11.4. Na het verstrijken van deze termijnen wordt de opdrachtgever geacht het geleverde en de factuur te hebben aanvaard en diensgevolgde vordering van HinkStapSprong Leusden te hebben erkend. Alsdan worden reclames niet meer in behandeling genomen.

Het indienen van een reclame ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens HinkStapSprong Leusden. Indien de reclame door HinkStapSprong Leusden gegrond bevonden wordt, is HinkStapSprong Leusden uitsluitend verplicht de door HinkStapSprong Leusden vast te stellen bedragen die de betaling van de dienst zelf betreffen te vergoeden.

### Artikel 12. Betaling / rente en kosten

12.1. Tenzij anders is overeengekomen, dient de betaling à contant bij de levering van de dienst te geschieden zonder enige korting of schuldvergelijking of verrekening, of middels storting of overmaking op het bankrekeningnummer van HinkStapSprong Leusden, binnen de op de factuur vermelde datum, of anderszins door HinkStapSprong Leusden te bepalen.  
12.2. Bij non-betaling, niet tijdige betaling en/of niet volledige betaling is HinkStapSprong Leusden bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.  
12.3. Alle ten behoeve van de invordering te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 250,00.

### Artikel 13. Klachtencommissie/geschillen

13.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij HinkStapSprong Leusden partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.  
13.2. Alle geschillen waaronder die, welke slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop de voorwaarden van toepassing zijn, zullen schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden voorgelegd aan de klachtencommissie van HinkStapSprong Leusden. De opdrachtgever moet de klacht indienen binnen bekende tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

13.3. Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen zullen de geschillen, zowel van feitelijke als juridische aard, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de plaats van HinkStapSprong Leusden, te weten de Rechtbank Midden-Nederland. Deze is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die verband houden met (het bestaan en/of de uitvoering van) enige overeenkomst, alsmede van alle geschillen omtrent deze algemene voorwaarden, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke bepaling een andere rechter bevoegd zou zijn.

### Artikel 14. Einde en opzegtermijn van de overeenkomst

- 14.1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de overeenkomst opgenomen termijn.
- 14.2. De opdrachtgever mag de overeenkomst tussentijds opzeggen. Er geldt een opzegtermijn van een maand voor de eerste van de aankomende maand. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren, onder vermelding van reden.
- 14.3. Bij tussentijdse opzegging door opdrachtgever kan HinkStapSprong Leusden niet instaan voor het welslagen van het behandel/begeleidingstraject.
- 14.4. HinkStapSprong Leusden mag de overeenkomst tussentijds opzeggen als daartoe gewichtige redenen aan ten grondslag liggen, zoals bedoeld in het Burgerlijk Wetboek. Alsdan geldt een opzegtermijn van één maand. Tevens mag HinkStapSprong Leusden de overeenkomst per direct opzeggen indien er sprake is van één van navolgende omstandigheden:
  - a. de situatie dat de opdrachtgever gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. voortdurende van situaties zoals:
    - het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is;
    - de opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert;
    - c. de situatie, waarbij het kind en/of de opdrachtgever een risico of bedreiging vormt voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid of veiligheid van anderen, na te zijn gewaarschuwd, tenzij een waarschuwing redelijkerwijs niet van de HinkStapSprong Leusden mag worden verwacht;
    - d. de omstandigheid dat de ondernemer vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;

e. een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.

14.5. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de opdrachtgever voort.

14.6. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de opdrachtgever van HinkStapSprong Leusden de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van het poststempel op de enveloppe van de opzeggingsbrief, op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd of op de datum waarop de elektronische verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd.

14.7. De overeenkomst van opdracht eindigt per direct, indien HinkStapSprong Leusden daartoe beslist, indien er sprake is van:

- overlijden van het kind;
- faillissement van HinkStapSprong Leusden of surseance van betaling aan HinkStapSprong Leusden is verleend;
- indien het zorgkantoor of de gemeente beslist dat de budgethouder (het kind) geen recht meer heeft op een persoonsgebonden budget;
- indien de zorgverzekeraar de betaling aan de budgethouder (het kind) of aan HinkStapSprong Leusden heeft stopgezet.

### Artikel 15. Intellectueel Eigendom

15.1. Opdrachtgever erkent dat hij/zij geen enkel recht kan ontlenen aan een methode.  
15.2. Het verstrekte begeleidingsmateriaal wordt geen eigendom van de opdrachtgever. De rechten van het intellectuele eigendom met betrekking tot de verstrekte materialen en eventuele overige stukken/producten met worden volledig aan de gerechtigde voorbehouden.  
15.3. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de gerechtigde is de opdrachtgever niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte begeleidingsmateriaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.  
15.4. Opdrachtgever heeft niet het recht zelfstandig therapeuten, begeleiders, coaches of wie dan maar ook op te leiden middels de methode. Opleiden en/of het organiseren van trainingen kunnen uitsluitend worden gedaan door medewerkers van 'HinkStapSprong Leusden', of de daartoe schriftelijk gemachtigde personen.

### Artikel 16. Geheimhouding

16.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst rechtstreeks of via andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.  
16.2. HinkStapSprong Leusden vraagt om een aantal persoonlijke gegevens, waaronder het BSN-nummer. Een uniek persoonsgebonden (BSN) nummer zorgt voor minder fouten bij het uitwisselen van medische en andere gegevens tussen zorgverlener en zorgverzekeraars. En het beschermt beter tegen fraude. HinkStapSprong Leusden zal strikt vertrouwelijk omgaan met alle persoonlijke gegevens over het kind en diens familieleden, partner of huisgenoten conform de wet- en regelgeving.

### Artikel 17. Slotbepalingen

- 17.1. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwaarlijk karakter op enige bepaling van deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
- 17.2. De nietigheid, de vernietiging of het buiten beschouwing laten van een bepaling van deze algemene voorwaarden of een deel daarvan heeft niet tot gevolg dat de overige bepalingen, respectievelijk de resterende gedeeltes van de bepaling, nietig zijn, worden vernietigd, respectievelijk buiten beschouwing worden gelaten.
- 17.3. Indien HinkStapSprong Leusden in een voorkomend geval niet de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat HinkStapSprong Leusden het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.