



Algemene Voorwaarden

Zippies

Januari 2019

Inhoudsopgave

ARTIKEL 1	- Definities	4
ARTIKEL 2	- Toepasselijkheid	4
ARTIKEL 3	- Informatieverstrekking	4
ARTIKEL 4	- Aanmelding	4
ARTIKEL 5	- Aanbod	5
ARTIKEL 6	- De overeenkomst	5
ARTIKEL 7	- Annulering	5
ARTIKEL 8	- Duur en verlenging van de overeenkomst	5
ARTIKEL 9	- Einde van de overeenkomst	5
ARTIKEL 10	- Toegankelijkheid	6
ARTIKEL 11	- Wederzijdse verplichtingen	7
ARTIKEL 12	- Verplichtingen van Zippies	7
ARTIKEL 13	- Verplichtingen van de Ouder	7
ARTIKEL 14	- Wijzigingen van de Overeenkomst	7
ARTIKEL 15	- De prijs en wijziging van de prijs	8
ARTIKEL 16	- De betaling / Niet-tijdige betaling	8
ARTIKEL 17	- Toepasselijkheid recht en bevoegde rechter	8
ARTIKEL 18	- Klachtenprocedure	9
ARTIKEL 19	- Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang	9
ARTIKEL 20	- Aansprakelijkheid voor schade, verlies en diefstal	9
ARTIKEL 21	- Ongevallenverzekering	10
ARTIKEL 22	- Aansprakelijkheidsverzekering	10
 Praktische informatie:		
1.	Visie van Zippies	11
1.1.	Visie van Zippies	11
1.2.	Pedagogisch concept	11
2.	Wat biedt Zippies?	12
2.1	Zippies Vestigingen	12

2.2.	De mogelijkheden binnen Zippies Creatief & Beweging.	12
2.3.	De mogelijkheden binnen Zippies 't Speelhof	12
2.4.	De mogelijkheden binnen Zippies 't Speelplein	13
2.5.	De mogelijkheden binnen Zippies Sport & Spel	13
2.6.	De mogelijkheden binnen Zippies 't Speelhonk	13
2.7.	De mogelijkheden binnen Zippies Ontdekken, Kennis & Spel	14
3.	Organisatie en Werkwijze	14
3.1.	Openingstijden	14
3.2.	Dagelijkse gang van zaken	15
3.3.	Groepsgrootte en kwalificatie medewerkers	15
3.4.	Sportschoenen	15
3.5.	Ophalen uit school/ophalen bij de BSO	16
3.6.	Eten en Drinken	16
3.7.	Bij ziekte en afmelden	16
3.8.	Ziek zijn of worden	16
3.9.	Oudercontact	16
4.	Aanmelding, plaatsing en afmelding en betaling	17
4.1.	Aanmelden en wijzigen	17
4.2.	Plaatsingsgesprek/plaatsingsgesprekformulier	17
4.3.	Wenprocedure bij de BSO / overeenkomsten	18
4.4.	Extra dagen afnemen	19
4.5.	Ruilen	19
4.6.	Opvang tijdens studiedagen	19
4.7.	Tarieven	20
4.8.	Feestdagen	20
4.9.	Annulering	21
4.10.	Betalingsprocedure	21
4.11.	Kinderopvangtoeslag	21

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

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 na de dagelijkse schooltijd, evenals gedurende vrije dagen of middagen en in de schoolvakanties.

Geschillencommissie: De geschillencommissie kinderopvang.

Ingangsdatum: De datum waarop de overeenkomst is aangegaan.

Zippies: De organisatie, die de opvang aanbiedt.

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.

Zippies: De rechtspersoon die een kindercentrum exploiteert.

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

Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door Zippies, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders wiens kinderen in het kindercentrum worden opgevangen.

Overeenkomst: De overeenkomst van de kinderopvang tussen de ouder en Zippies.

Partijen: Zippies en de ouder.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst wordt gesloten tussen Zippies en de ouder.

ARTIKEL 3 - Informatie verstrekking

1. Indien u interesse heeft in de mogelijke plaatsing van uw kind bij Zippies, verstrekt Zippies informatie, die voldoende is om u bij uw oriëntatie op de markt in staat te stellen een nadere keus te maken tussen verschillende Kindercentra.
2. De informatie wordt schriftelijk en/of telefonisch verstrekt.
3. Na kennisname van de informatie heeft u de mogelijkheid zich aan te melden bij Zippies als geïnteresseerde voor Kinderopvang.

ARTIKEL 4 - Aanmelding

1. U meldt zich via een inschrijfformulier of via de website aan bij Zippies als geïnteresseerde voor Buitenschoolse opvang voor uw kind(eren) voor een bepaalde tijdsduur, dagdelen en locatie.
2. Bij inschrijving geeft u aan dat u instemt met het in artikel 5 bedoelde aanbod en de Algemene Voorwaarden.
3. Zippies bevestigt schriftelijk de ontvangst van de aanmelding.
4. Op de aanmelding zijn de inschrijfvoorwaarden van Zippies van toepassing.
5. De aanmelding verplicht noch de ouder noch Zippies tot het aangaan van een Overeenkomst. De aanmelding moet slechts worden gezien als het verzoek van de ouder aan Zippies om een aanbod te doen met betrekking tot een overeenkomst tot het verlenen van Kinderopvang.
6. Na ontvangst van de aanmelding kan Zippies u direct een aanbod doen. Het is ook mogelijk dat Zippies uw aanvraag op een wachtlijst plaatst.
7. Bij plaatsing op een wachtlijst stelt Zippies u hiervan schriftelijk in kennis. Zodra u voor plaatsing in aanmerking komt, zal Zippies de Ouder alsnog een aanbod als bedoeld in artikel 5 doen. Uiterlijk een half jaar voor de gewenste startdatum informeert Zippies de ouder over de plaatsingsmogelijkheden.
8. We achten de overeenkomst compleet wanneer de plaatsingsovereenkomst is bevestigd de betaling is ontvangen en/of het kind op de opvang is geweest op de afgesproken dag.

ARTIKEL 5 – Aanbod

1. Naar aanleiding van de aanmelding kan Zippies u een aanbod doen.
2. Het aanbod bevat gegevens over Zippies en een omschrijving van dienstverlening van Zippies, alsmede
 - a. de naam, geboortedatum en BSN van het kind;
 - b. de beschikbare aanvangsdatum;
 - c. de beschikbare opvangsoort en de beschikbare locatie of locaties;
 - d. de aangeboden handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg, mits u daarom bij aanmelding heeft verzocht en Zippies beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - e. de prijs behorende bij het aanbod;
 - f. de betreffende dagdelen;
 - g. de wijze van betaling en eventuele meerkosten van afwijkende betalingswijzen;
 - h. de annuleringsvoorwaarden, waaronder de annuleringskosten;
 - i. de looptijd van de overeenkomst;
 - j. de reactietermijn met betrekking tot het aanbod;
 - k. een verwijzing naar de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden;
 - l. een dagtekening.
3. Het aanbod vindt schriftelijk plaats en gaat vergezeld van de Algemene Voorwaarden.
4. Het aanbod, voor aanvaarding waarvan Zippies u een redelijk termijn stelt, is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken, vervalt het aanbod. De reactietermijn is 5 dagen.

ARTIKEL 6 – De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de ouder van het door Zippies gedane aanbod.
2. De ouder aanvaardt het aanbod schriftelijk. De datum waarop de aanvaarding door Zippies is ontvangen, is de ingangsdatum van de overeenkomst.
3. Zippies bevestigt de ontvangst van de aanvaarding schriftelijk.
4. Binnen het kader van de overeenkomst komt Zippies de vrijheid toe de Kinderopvang naar eigen inzicht in te vullen.
5. We achten de plaatsingsovereenkomst geldig wanneer de inschrijving door één van de ouders is bevestigd de betaling voor de opvang is ontvangen en/of uw zoon of dochter reeds op de opvang is verschenen op een dag die in onze overeenkomst wordt genoemd.

ARTIKEL 7 – Annulering

1. De ouder heeft het recht de overeenkomst te annuleren vanaf de Ingangsdatum tot de aanvangsdatum.
2. De Ouder is voor annulering kosten verschuldigd.
3. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan twee maanden.

ARTIKEL 8– Duur en verlenging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de maximale termijn tot en met groep 8.
2. De maximale termijn voor Buitenschoolse opvang duurt van de leeftijd dat het kind basisonderwijs kan volgen, tot de dag waarop het voortgezet onderwijs voor het kind begint.
3. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kunnen Partijen een kortere duur overeenkomen.
4. Na afloop van de Overeenkomst die conform lid 4 is aangegaan voor een kortere duur dan de maximale termijn, kunnen Partijen de Overeenkomst verlengen. Verlenging vindt niet stilzwijgend plaats.
5. Een verlenging van de Overeenkomst wordt Schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 9– Einde van de overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door het verstrijken van de in de Overeenkomst opgenomen termijn.
2. Daarnaast eindigt de Overeenkomst door (tussentijdse) opzegging door één van partijen.

3. Zippies is slechts bevoegd de Overeenkomst te ontbinden of haar verplichtingen op te schorten op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
 - a. Indien de ouders of verzorgers of bij de overeenkomst betrokken derden de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomen;
 - b. Na het sluiten van de overeenkomst Zippies omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede reden geven te vrezen dat de ouders / verzorgers of bij de overeenkomst betrokken derden de verplichtingen niet zullen nakomen. In geval er goede gronden bestaan te vrezen, dat de ouders/verzorgers of bij de overeenkomst betrokken derden slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zullen nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt;
 - c. De situatie dat de Ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
 - d. Voortdurend van situaties als genoemd in artikel 11 lid 2;
 - e. Indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakomen van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht. ;
 - f. De omstandigheid dat Zippies vanwege een niet aan hem toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de Overeenkomst uit te voeren;
 - g. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt. ;
 - h. Naast de ontbindingsbevoegdheid die voortvloeit uit artikel 6:265 van het Burgerlijk Wetboek behoudt Zippies zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden, als de verhouding tussen partijen zodanig is verslechterd dat ontbinding is gerechtvaardigd. Zulks ter beoordeling van Zippies.
4. Opzegging vindt, bij voorkeur, plaats door middel van een aan de andere Partij gerichte gemotiveerde email of per aangetekende brief en
 - a. met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, in geval van opzegging door de Ouder;
 - b. met inachtneming van een redelijke termijn, welke minimaal één maand bedraagt, in geval van opzegging door Zippies;
 - c. met onmiddellijke ingang in geval van opzegging door Zippies op grond van artikel 11 lid 3 onder a.
5. Op elke afgesproken dag zit een opzegtermijn van één maand.
6. Gedurende de opzegtermijn duurt de betalingsverplichting van de Ouder voort.
7. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Zippies op de ouders/verzorgers of een bij de overeenkomst betrokken derden onmiddellijk opeisbaar. Indien Zippies de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
8. Zippies behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
9. De opzegtermijn gaat in op de datum waarop de Ouder of Zippies de verklaring van opzegging heeft ontvangen. De verklaring wordt geacht te zijn ontvangen op de datum van de e-mail waarmee de verklaring is verstuurd, tenzij in de verklaring een latere datum is genoemd. Bij een aangetekende brief is de datum van de poststempel bepalend voor ingang van de opzegtermijn.
10. Anders dan door het verstrijken van de overeengekomen termijn en anders dan door opzegging, eindigt de Overeenkomst met onmiddellijke ingang in geval van overlijden van het kind.

ARTIKEL 10- Toegankelijkheid

1. De locatie waar het kind is geplaatst, is in beginsel toegankelijk voor het kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen Zippies en ouder.
2. Zippies heeft het recht het kind en/of de ouder de toegang tot de locatie te weigeren voor de duur van de periode dat een normale opvang van het kind redelijkerwijs niet van Zippies mag worden verwacht en het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen. Bijvoorbeeld omdat:
 - a. Het kind niet aan een bepaalde leeftijd, zelfstandigheid, bekwaamheid of gezondheid voldoet;

- b. Het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefstig is;
 - c. Het kind en/of de ouder 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 Zippies mag worden verwacht;
 - d. De opvang van het kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwakt of belemmert.
3. Ingeval Zippies het kind en/of de Ouder de toegang tot de locatie weigert, treedt Zippies met de ouder in overleg om te zoeken naar een voor alle partijen acceptabele oplossing voor de situatie.
 4. Indien de Ouder het niet eens is met de beslissing van artikel 11 lid 3 om toegang te weigeren en het overleg met Zippies niet tot een oplossing heeft geleid, kan de ouder deze beslissing aan de Geschillencommissie voorleggen met het verzoek het geschil volgens de verkorte procedure als bedoeld in het Reglement van de geschillencommissie Kinderopvang te behandelen.
 5. Tijdens de verkorte procedure mag Zippies de plaats niet opzeggen.

ARTIKEL 11 – Wederzijdse verplichtingen

1. Partijen dragen samen zorg voor een adequate informatie-uitwisseling over het kind.
2. Partijen dragen de verantwoordelijkheid voor het kind aan elkaar over betreffende de wijze waarop het kind naar de Buitenschoolse opvang komt en deze verlaat; de ouder bepaalt de overgang van verantwoordelijkheid voor het kind.
3. Partijen maken hierover schriftelijk afspraken.

ARTIKEL 12 – Verplichtingen van Zippies

1. Zippies is op grond van de Overeenkomst gehouden om Kinderopvang te leveren onder de overeengekomen voorwaarden.
2. Zippies staat er voor in dat:
 - a. De Kinderopvang die onder zijn verantwoordelijkheid plaatsvindt:
 - i. overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving;
 - ii. 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.
3. Zippies houdt rekening met de individuele wensen van de Ouder voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

ARTIKEL 13 – Verplichtingen van de Ouder

1. De Ouder meldt bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding.
2. De ouder draagt zorg dat Zippies beschikt over alle gegevens die van belang zijn voor de telefonische en schriftelijke bereikbaarheid van de ouder. Tevens dient tenminste één ouder of achterwacht bereikbaar te zijn ten tijde van aanwezigheid van hun kind bij Zippies.
3. De ouder houdt zich aan de regels die binnen Zippies gelden.
4. De ouder onthoudt zich van enige gedraging die de uitvoering van de Overeenkomst van de zijde van Zippies verzwakt en draagt zorg dat zijn kind zich hiervan ook onthoudt.
5. De ouder 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. Zippies legt de bevoegdheid van anderen dan de ouders om het kind van Zippies te halen schriftelijk vast indien de ouder daarom verzoekt.
6. De ouder betaalt Zippies conform de daarover gemaakte afspraken en binnen de betalingstermijn, althans draagt hiervoor de verantwoordelijkheid.

ARTIKEL 14 – Wijzigingen van de Overeenkomst

1. Zippies 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.

2. Wijzigingen van de overeenkomst kondigt Zippies tijdig van te voren aan, met een termijn die minimaal één maand bedraagt.
3. In het geval dat de wijziging van de overeenkomst leidt tot een wezenlijke wijziging van de te verlenen kinderopvang, dan heeft de ouder de bevoegdheid om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de dag waarop de wijziging in werking treedt.
4. Wijzigingen in de afspraken zijn eerst geldig als deze schriftelijk zijn bevestigd door Zippies.
5. Wijzigingen met terugwerkende kracht zijn niet mogelijk.

ARTIKEL 15 – De prijs en wijziging van de prijs

De prijs die de ouder voor de Kinderopvang moet betalen wordt vooraf overeengekomen. Zippies is bevoegd om de overeengekomen prijs na 1 maand na de ingangsdatum aan te passen, waaronder te verhogen. Zippies kondigt een dergelijke prijswijziging van te voren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

ARTIKEL 16 – De betaling / Niet-tijdige betaling

- 1) De Ouder betaalt op basis van een schriftelijke factuur en uiterlijk op de factuur vermelde betalingsdatum. Een eventueel beroep op een gestelde borg staat gelijk aan een betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
- 2) Er wordt per maand vooruit gefactureerd. De facturen worden automatisch geïncasseerd door Zippies. Indien het bedrag niet automatisch wordt bijgeschreven dient de klant zorg te dragen voor voldoening van de factuur voor het begin van de maand waarop de factuur betrekking heeft.
- 3) Zippies behoudt zich het recht voor om kosten te berekenen indien de ouder niet kiest voor automatische incasso maar een andere betalingsvorm.
- 4) Wijzigingen van het rekeningnummer of andere voor Zippies belangrijke gegevens dienen terstond schriftelijk te worden gemeld.
- 5) Indien een Ouder betaalt aan een door Zippies aangewezen derde geldt dit voor de Ouder als bevrijdende betaling. De aanwijzing door de ouder van een derde die voor het doen van betalingen dient zorg te dragen, staat niet aan de aansprakelijkheid van de Ouder voor (tijdige) betaling in de weg. Een eventuele betaling door een derde voor de Ouder geldt wel als een bevrijdende betaling door die ouder.
 - a) Bij gebreke van volledige en tijdige betaling is de Ouder van rechtswege in verzuim. De schuldenaar is dan een rente van 1% per maand verschuldigd of de wettelijke rente indien deze hoger is over het opeisbare bedrag. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de schuldenaar in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
 - b) Zippies zendt na het verstrijken van de betalingsdatum een Schriftelijke betalingsherinnering en geeft de Ouder de gelegenheid binnen 7 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
 - c) Verder waarschuwt Zippies de ouder in deze betalingsherinnering voor de opzeggingsbevoegdheid van de Zippies op grond van 11 lid 3 sub a.
 - d) Bij niet tijdige betaling, kunnen- indien Zippies betalingsverzoeken of aanmaningen doet uitgaan – aanmaningskosten in rekening worden gebracht.
 - e) De door de ouder gedane betalingen strekken eerst in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op de verschuldigde rente en ten slotte in mindering op de hoofdsom.
- 6) Door Zippies gemaakte buitengerechtelijke kosten om betaling van een schuld van de ouder af te dwingen, kunnen aan de ouder in rekening worden gebracht. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen.
- 7) Een gedane betaling strekt in de eerste plaats ter voldoening van de verschuldigde kosten en rente en vervolgens ter voldoening van de oudst openstaande schulden.
- 8) Indien een dagdeel van een BSO-plaatsingsovereenkomst wordt opgezegd, zal indien noodzakelijk, een verrekening gemaakt worden als gevolg van de verdeling over 12 maanden van de maandelijkse opvangkosten.

ARTIKEL 17 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomst.
2. De bevoegde Nederlandse rechter is bevoegd te oordelen over de overeenkomst, niet tegenstaande de bevoegdheid van de Geschillencommissie, zoals bedoeld in artikel 21 om van een in dat artikel genoemd geschil kennis te nemen.

ARTIKEL 18 – Klachtenprocedure

1. De ouder dient een attentiepunt/klacht zo snel mogelijk intern met de betreffende leiding van Zippies te bespreken, zodat wij actie kunnen ondernemen.
2. Attentiepunten die betrekking hebben op de dagelijkse zorg voor het kind kunnen in eerste instantie direct met de groepsleiding besproken worden.
3. In tweede instantie kan de ouder met de klacht terecht bij de directie van Zippies.
4. Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Zippies én tijdig, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de Ouder de gebreken heeft geconstateerd of redelijkerwijs heeft kunnen constateren.
5. De ouder moet de klacht indienen binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek in prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had behoren te ontdekken, waarbij een klacht binnen een termijn van twee maanden na ontdekking tijdig is.
6. Zippies behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure heeft de oudercommissie adviesrecht conform het bepaalde in de Wet Kinderopvang.
7. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 21.

ARTIKEL 19 – Geschillenregeling en de wettelijke klachtenregeling voor Kinderopvang

1. Geschillen tussen ouder en Zippies over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de Ouder als door Zippies aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie Kinderopvang, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag, (www.sgc.nl).
2. Geschillen die betrekking hebben op dood, lichamelijk letsel of ziekte zijn uitgesloten van behandeling door de geschillencommissie. Indien letselschade of ziekte aantoonbaar het gevolg is van het handelen of de nalatigheid van Zippies, is een geschil over de gevolgen daarvan in relatie tot deze Algemene Voorwaarden (bijvoorbeeld een doorbetalingsverplichting) wel ontvankelijk; de letselschade zelf niet. Voor de letselschade zelf staat de gang naar de rechter open.
3. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de ouder zijn klacht eerst bij Zippies heeft ingediend.
4. Uiterlijk drie maanden nadat een klacht een geschil is geworden, (zie artikel 19 lid 3), moet het geschil bij de geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is Zippies aan deze keuze gebonden. Indien Zippies een geschil aanhangig wil maken bij de geschillencommissie, moet hij de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of de ouder daarmee akkoord gaat. Zippies dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor marginale toetsing van dit bindend advies staat de gang naar de rechter open.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.
8. Indien de ouder zulks wenselijk acht, kan hij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de wettelijke klachtenregeling voor kinderopvang. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 20 lid 3, dat de klacht eerst bij Zippies wordt ingediend.

ARTIKEL 20 – Aansprakelijkheid voor schade, verlies of diefstal

1. Zippies kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor schade aan of vervreemding van eigendommen van ouders/verzorgers of kinderen.
2. Het verdient aanbeveling kledingstukken, tassen, knuffels etc. te voorzien van de naam van het kind en waardevolle spullen niet mee te nemen naar Zippies.

ARTIKEL 21 – Ongevallenverzekering

1. Voor alle kinderen, die bij Zippies kinderopvang genieten, is een collectieve ongevallenverzekering afgesloten.
2. De aansprakelijkheid van Zippies strekt zich nimmer verder uit dan hetgeen in deze verzekeringspolis is opgenomen.

ARTIKEL 22 – Aansprakelijkheidsverzekering

1. Zippies heeft voor alle buitenschoolse opvang activiteiten de wettelijk verplichte aansprakelijkheidsverzekering.
2. Uw kind is in tweede instantie verzekerd, dat wil zeggen dat bij een schade_gebeurtenis in eerste instantie de verzekering van de ouders wordt aangesproken. Iedere ouder dient dus zelf een WA-verzekering te hebben.
3. Behalve in het geval van opzet of grove schuld, draagt Zippies op geen enkele wijze aansprakelijkheid voor enige schade, als deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van Zippies wordt gedekt of hoger is dan wat de verzekering dekt.
4. De aansprakelijkheidsverzekering van Zippies geldt voor de duur van de opvang en is afgesloten tegen de risico's die zijn verbonden aan de opvang van het kind.