

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR KDV / BSO PINDAKAAS

**IKC, KINDERDAGOPVANG, PEUTEROPVANG,
BUITENSCHOOELSE OPVANG, LOODS X EN SPORT BSO**



JANUARI 2023

Inhoudsopgave

ARTIKEL 1 - Definities

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

ARTIKEL 3 - De kennismaking

ARTIKEL 4 - Het aanbod

ARTIKEL 5 - De overeenkomst

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

ARTIKEL 10 - Annulering

ARTIKEL 11 - De Dienst

ARTIKEL 12 - Vakmanschap en materiële verzorging

ARTIKEL 13 - De betaling / Niet-tijdige betaling

ARTIKEL 14 - Aansprakelijkheid houder en consument

ARTIKEL 15 - Klachtenprocedure

ARTIKEL 16 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht 7

ARTIKEL 17 - Afwijking

ARTIKEL 18 - Wijziging

ARTIKEL 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Kinderopvang (KDV/BSO Pindakaas): De kinderopvang en buitenschoolse opvang gevestigd te: Bisschop Roveniniusstraat 2, 7141 KS Groenlo. De kinderopvang en buitenschoolse opvang gevestigd te: Ruurloseweg 13a, 7141 KB Groenlo. De Sport-BSO gevestigd te: den Elshofweg 6, 7141 DH Groenlo. De kinderopvang en buitenschoolse opvang gevestigd te: Admiraal Helfrichplein 2, 7141 VN Groenlo. De kinderopvang gevestigd te: Huijskesdijk 4a,6523 EM Beltrum
- De consument: De ouder/verzorger die als natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf een overeenkomst sluit betreffende het afnemen van de dienst kinderopvang voor een kind met wie hij of zij een huishouding voert en dat in belangrijke mate door hem of haar wordt onderhouden dan wel waarvoor hij of zij een pleegvergoeding ontvangt in het kader van de wet op de Jeugdzorg.
- De Houder (KDV/BSO Pindakaas): Natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met de consument betreffende het aanbieden van de dienst kinderopvang binnen KDV/BSO Pindakaas.
- Ouderbetrokkenheid: Betrokkenheid van de ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen met betrekking tot zaken die rechtstreeks verband houden met (beleid omtrent) de opvang van hun kinderen en met betrekking tot het vaststellen of wijzigen van een regeling op het gebied van de behandeling van klachten.
- Oudercommissie: Advies- en overlegorgaan ingesteld door de houder, bestaande uit een vertegenwoordiging van ouders en verzorgers van de geplaatste kinderen.

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op opvang voor kinderen bij KDV/BSO Pindakaas in de leeftijd van nul tot de start van het voortgezet onderwijs.
2. De overeenkomst van kinderopvang wordt gesloten tussen de houder en de consument.
3. Met uitzondering van het sluiten van de overeenkomst van kinderopvang bedoeld in lid 2, kan elk der partijen rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden overdragen. In dit laatste geval is instemming van de wederpartij vereist.
4. In afwijking van lid 3 van dit artikel behoeft de houder geen toestemming van de consument voor het inschakelen van derden voor het innen van betalingen en evenmin de consument voor het inschakelen van derden voor het doen van betalingen.

ARTIKEL 3 - De kennismaking

1. KDV/BSO Pindakaas biedt schriftelijk dan wel elektronisch informatie ter kennismaking aan, die voldoende gedetailleerd is om de consument bij zijn of haar oriëntatie op de markt een nadere keuze tussen de kinderopvangcentra's te kunnen laten maken.

2. De informatie bevat ten minste de volgende elementen:

- de aard en omvang van de in of via de vestiging te verlenen opvang en eventuele extra diensten; soort opvang, aanbod voor hoeveel en welke tijdsduur, eventueel met een minimum; eventuele mogelijkheden van flexibele opvang; plaatsingsprocedure; aard en omvang van de wenperiode;
- (een samenvatting van) het door de onderneming in kinderopvang ontwikkelde pedagogisch beleidsplan, waarin de voor deze onderneming kenmerkende wijze van omgang met kinderen en ouders wordt omschreven; de mededeling dat de uitgebreide versie van het pedagogische beleidsplan op aanvraag beschikbaar is;
- de vorm en frequentie van informatie-uitwisseling, waaronder het aantal oudergesprekken dat er in principe per jaar wordt gehouden;
- het hygiënebeleid, veiligheidsbeleid, medisch handelen, ziektebeleid en privacy;
- de wijze waarop de onderneming in kinderopvang aan de Oudercommissie dan wel andere vorm van Ouderbetrokkenheid heeft vorm gegeven;
- de op dit moment geldende prijs van alle reguliere en eventuele extra diensten inclusief de hoogte van de annuleringskosten en de voorwaarden waaronder annulering mogelijk is; de wijze van betaling. Als aan een bepaalde betaalvorm meerkosten vastzitten, moet ook over de dan te betalen meerprijs kennismakingsinformatie worden verschaft;
- de klachtenprocedure;
- de opzegtermijn en de dag van de maand waarop kan worden opgezegd;
- de getalsverhouding tussen groepsleiding en aantal kinderen per leeftijdscategorie;
- informatie aangaande de groep en de beschikbare ruimte;
- de openingstijden en -dagen van de onderneming in kinderopvang alsmede de tijden waarop de kinderen ontvangen worden en de opvang verlaten. Hieronder is begrepen, indien van toepassing, informatie over de wijze waarop de afstand tussen school en onderneming in kinderopvang overbrugd wordt (wijze van vervoer en al dan niet onder begeleiding) en afspraken over het al dan niet zelfstandig naar huis gaan. Verder is hieronder begrepen, indien van toepassing, informatie over de opvang tijdens vakantiedagen en extra vrije dagen van de school;
- de al dan niet door de onderneming in kinderopvang te verzorgen voeding en, zo ja de eventuele mogelijkheid van het maken van specifieke afspraken over de voeding en verzorging.

3. De consument kan zich via een inschrijfformulier schriftelijk dan wel elektronisch aanmelden als geïnteresseerde bij de onderneming in kinderopvang voor een bepaalde soort opvang voor een bepaald kind voor een bepaalde tijdsduur.

ARTIKEL 4 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren diensten om een definitieve keuze voor de onderneming in kinderopvang door de consument mogelijk te maken.
2. Het aanbod bevat minimaal dezelfde informatie-elementen als genoemd in artikel 3 alsmede:
 - de naam en leeftijd van het kind;
 - de beschikbare ingangsdatum voor plaatsing alsmede de tijdsduur;
 - aanvang en duur van de wenperiode;
 - overige specifieke afspraken tussen de houder en consument over de voeding en verzorging van het kind;
 - de aangeboden medische handelingen (zie artikel 11 lid 2), zulks indien de consument daarom heeft verzocht en de houder beschikt over de mogelijkheden daartoe;
 - de mededeling dat de houder op een vertrouwelijke manier met de ontvangen gegevens zal omgaan en deze niet aan derden ter beschikking zal stellen, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen.
3. De consument moet binnen de door de houder gestelde redelijke termijn laten weten of hij of zij het aanbod al dan niet aanvaardt.
4. Het aanbod wijst op de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden en gaat vergezeld van een exemplaar daarvan.
5. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is gedurende de reactietermijn onherroepelijk. Indien de reactietermijn is verstreken is het aanbod als vervallen te beschouwen.

ARTIKEL 5 - De overeenkomst

1. De overeenkomst komt schriftelijk dan wel elektronisch tot stand op het moment dat de consument een exemplaar van het aanbod voorzien van zijn of haar schriftelijke dan wel elektronische handtekening aan KDV/BSO Pindakaas retourneert en de houder deze heeft ontvangen. KDV/BSO Pindakaas bevestigt de overeenkomst aan de consument. Daardoor ontstaan, anders dan door het insturen van het inschrijfformulier (zie artikel 3 lid 3), ook voor de consument verplichtingen.
2. Incidentele wijzigingen in de opvang laten de overeenkomst onverlet.

ARTIKEL 6 - Het plaatsingsgesprek

1. Tijdig voor de aanvang van de feitelijke plaatsing nodigt de houder de consument uit voor een plaatsingsgesprek. In dit gesprek worden de voor de opvang benodigde specifieke gegevens van de consument en zijn of haar kind besproken. De houder en de consument spreken daarbij af om elkaar, voor zover nodig, regelmatig te informeren of er sprake is van algemene of tijdelijke aandachtspunten en bijzonderheden voor de specifieke opvang van het kind (dagritme, voeding, ziekte en dergelijke).
2. KDV/BSO Pindakaas wijst er in het plaatsingsgesprek op dat:
 - de houder gehouden is op de gezondheid van het kind te letten en daarover met de ouder te communiceren;
 - de consument als ouder of voogd wettelijk aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door zijn of haar kind.
3. KDV/BSO Pindakaas en consument bevestigen de bij het plaatsingsgesprek gemaakte afspraken schriftelijk dan wel elektronisch.

ARTIKEL 7 - Duur, wijziging en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst van dagopvang van 0-4 jarigen duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De overeenkomst van buitenschoolse opvang duurt tot de eerste dag van de maand waarop het voortgezet onderwijs voor die kinderen begint. Een en ander tenzij schriftelijk dan wel elektronisch anders is overeengekomen.
2. Indien partijen overeenkomen dat er sprake is van verlenging van de overeenkomst, wordt dit door beide partijen schriftelijk dan wel elektronisch bevestigd. De onderhavige Algemene Voorwaarden blijven in dat geval van toepassing.
3. Bij overlijden van het kind is de overeenkomst van rechtswege per direct beëindigd. Bij nieuw ingetreden blijvende invaliditeit die het functioneren bij KDV/BSO Pindakaas kan beïnvloeden hebben de consument en KDV/BSO Pindakaas het recht om de overeenkomst per direct te beëindigen.
4. Een overeenkomst wordt gesloten voor de maximale tijdsduur genoemd in lid 1 of een overeengekomen kortere tijdsduur (bijvoorbeeld van één jaar). Bij een gesloten overeenkomst voor de maximale tijdsduur zoals genoemd in lid 1 of met een overeengekomen kortere tijdsduur heeft elk der partijen het recht de overeenkomst of een gedeelte van de overeengekomen tijdsduur op te zeggen door middel van een aan de wederpartij gerichte gemotiveerde schriftelijke dan wel elektronische verklaring. KDV/BSO Pindakaas hanteert geen opzegtermijn. Opzeggen is op ieder 1^e en 15^e moment mogelijk. De houder ontvangt de wens om de overeenkomst op te zeggen gelieve minimaal een maand van te voren schriftelijk dan wel elektronisch.
5. De ondernemer kan de overeenkomst met een consument waarvan het kind twee maanden opvang heeft genoten zonder dat betaling heeft plaats gevonden met onmiddellijke ingang beëindigen, tenzij de ouder direct betaalt. Gebeurt dat laatste niet dan mag de ondernemer de opvang van het kind met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder dat dit de consument ontslaat van zijn of haar verplichting alsnog voor die twee maanden te betalen. De onmiddellijke beëindiging is niet van toepassing indien de consument aannemelijk maakt dat hij in de gehele daar genoemde periode door overmacht niet in staat was om aan zijn betalingsverplichting te voldoen

ARTIKEL 8 - Toegankelijkheid

1. KDV/BSO Pindakaas is in beginsel toegankelijk voor elk kind zolang hierover overeenstemming bestaat tussen de houder en consument.
2. De houder behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren indien het kind niet gevaccineerd is. De consument vult een verklaring in de Ouderapp in waarin de consument verklaard of het kind wel of niet gevaccineerd is.
2. De houder behoudt zich het recht voor een geplaatst kind voor opvang te weigeren voor de duur van de periode dat het kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is, dan wel een gezondheidsrisico vormt voor de andere aanwezigen binnen KDV/BSO Pindakaas en een normale opvang van het kind en de andere kinderen redelijkerwijs niet van hem of haar mag worden verwacht.
3. Wanneer de consument het niet eens is met de door de houder geweigerde toegang op grond van het lid 2, kan hij dit aan de Geschillencommissie Kinderopvang voorleggen met het verzoek het geschil volgens de Verkorte Procedure te behandelen. Een beslissing daarover van de Geschillencommissie Kinderopvang is bindend voor partijen. Zolang deze Verkorte Procedure loopt mag KDV/BSO Pindakaas de plaats niet opzeggen en blijft voor de consument de verplichting in stand om te betalen overeenkomstig artikel 13 van deze Algemene Voorwaarden.
4. Indien een geplaatst kind, nadat diens ouders daartoe zijn aangemaand, zodanig gedrag blijft vertonen dat daardoor gevaar ontstaat voor de geestelijke en/of lichamelijke gezondheid van de overige opgenomen kinderen, dan wel het kind niet op de gebruikelijke wijze kan worden opgevangen, heeft de houder het recht op redelijke grond en met

inachtneming van een redelijke termijn de toegang tot KDV/BSO Pindakaas te weigeren en de overeenkomst op te zeggen. KDV/BSO Pindakaas kan dan naar vermogen verwijzen naar een voor de opvang van dit kind beter geschikte instantie.

5. KDV/BSO Pindakaas en consument zijn verplicht in het geval dat het kind voor langere tijd op de kinderopvang afwezig is in overleg te treden over het beschikbaar houden van de opvangplaats.

ARTIKEL 9 - De prijs en prijswijzigingen

1. De prijs die de consument moet betalen wordt vooraf overeengekomen.
2. Prijswijzigingen worden door KDV/BSO Pindakaas minimaal een maand van te voren aangekondigd.

ARTIKEL 10 - Annulering

Vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst tot de ingangsdatum van de overeenkomst heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren. Hiervoor zijn annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten bedraagt nooit meer dan de verschuldigde betaling voor twee maanden. De houder moet bij het doen van het aanbod de consument informeren over de te volgen procedure en de hoogte van de annuleringskosten.

ARTIKEL 11 - De dienst

1. De houder staat ervoor in dat de door hem of haar verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang beantwoorden aan de overeenkomst in overeenstemming met de wettelijke eisen.
2. De houder treft zodanige personele en materiële voorzieningen dat KDV/BSO Pindakaas optimaal geschikt is voor de opvang van kinderen en draagt zorg voor een verantwoorde opvang van kinderen bij KDV/BSO Pindakaas.
3. De houder kan er voor kiezen extra dienstverlening in de sfeer van medisch handelen aan te bieden. De daarmee belaste medewerkers voldoen aan de eisen in de wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg. Indien de houder daarvoor kiest, zijn de geneeskundige handelingen onderworpen aan de hiervoor uit het BW voortvloeiende wettelijke verplichtingen zoals een zorg- en informatieplicht en een geheimhoudingsplicht.
4. De consument is bij het brengen van het kind naar de dagopvang verantwoordelijk voor zijn of haar kind tot het moment dat partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid daadwerkelijk heeft plaats gevonden. De houder is vervolgens verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat wederom partijen er redelijkerwijs van mogen uitgaan dat de overdracht van verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk heeft plaats gevonden.
5. Het moment waarop bij buitenschoolse opvang de verantwoordelijkheid voor het kind overgaat van de consument of andere volwassene op KDV/BSO Pindakaas en het moment waarop de verantwoordelijkheid voor het kind weer overgaat van de KDV/BSO Pindakaas of andere volwassene, is afhankelijk van de wijze waarop het kind naar de buitenschoolse opvang komt en deze verlaat. Hierover worden tussen houder en consument schriftelijk of elektronisch eenduidige afspraken gemaakt.
6. De houder kan van de consument eisen dat deze de eventuele ophaalbevoegdheid van een derde schriftelijk of elektronisch vastlegt.
7. Om haar diensten goed te kunnen uitvoeren maakt KDV/BSO Pindakaas gebruik van de aanwezige vervoersmiddelen op de locatie om het kind te vervoeren van en naar de opvanglocatie, uitjes, externe (buitenschoolse) activiteiten, sport- of muziekles of een andere locatie/groep. De vervoersmiddelen die bij de vestiging aanwezig zijn staan omschreven in het beleidsplan. De consument gaat akkoord met het vervoeren van zijn of haar kind, in een voor de leeftijd geschikt vervoersmiddel, bij het accepteren van deze algemene voorwaarden.

7. De houder en de consument dragen samen zorg voor een adequate informatie uitwisseling over het kind.
8. De houder houdt voor zover dit redelijk mogelijk is, ook in verband met de contacten met de andere kinderen, rekening met de individuele wensen van de consument.
9. De houder kan de consument wijzen op de juridische consequenties van het stelselmatig niet op tijd brengen of halen van zijn of haar kind. Dit is namelijk een voorbeeld van niet-nakoming van de overeenkomst.

ARTIKEL 12 – Afwezigheid en Ruilbeleid

1. Als de consument zijn/haar kind afmeldt voor opvang door ziekte, geeft dit geen recht op tegoeden voor de betreffende dag of dagen.
2. Afgemelde (ziekte)dagen kunnen achteraf niet geruild worden.
3. Als de consument zijn/haar kind afmeldt voor zijn/haar reguliere geplaatste dag door vakantie of een andere reden, kan de consument deze dag minimaal 7 dagen van tevoren ruilen.
4. Als de consument zijn/haar kind korter dan 7 dagen voor de betreffende dag afmeldt, kan de dag niet meer geruild worden.
5. Om flexibele opvang te garanderen, vraagt de houder de consument om de planning voor de 25^e van de maand door te geven voor de opvolgende maand. Overige ruildagen worden na de 25^e van de maand goedgekeurd. Als de flexibele opvang later dan de 25^e van de voorafgaande maand wordt aangevraagd, kan het zijn dat er geen beschikbare kindplaatsen meer zijn en dat de aanvraag wordt afgekeurd.
6. Ruildagen kunnen minimaal 7 dagen vóór de betreffende dag worden aangevraagd via het ouderportaal.
7. De te ruilen dag kan maximaal 31 dagen voor of na de betreffende dag worden ingezet.
8. Alleen dagen van dezelfde lengte kunnen met elkaar geruild worden (VSO (1.5 uur) – BSO (4 of 6 uur) – Vakantiedag (11 uur))
9. Op reguliere nationale feestdagen is het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang gesloten. Deze dagen kunnen niet geruild worden en geven geen recht op tegoeden.

ARTIKEL 13 - Vakmanschap en materiële verzorging

1. De houder staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden voor de kinderopvang worden verricht overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal. KDV/BSO Pindakaas voldoet minimaal aan de wettelijke eisen op het gebied van kwaliteit en veiligheid.
2. Personen werkzaam bij KDV/BSO Pindakaas zijn in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag, afgegeven volgens de wet Justitiële gegevens. De werknemer overlegt een dergelijke verklaring aan de houder vóór aanvang van zijn of haar werkzaamheden; de verklaring is op dat moment van overleggen niet ouder dan twee maanden. Indien de ondernemer redelijkerwijs mag vermoeden dat de werknemer niet langer voldoet aan de eisen voor het afgeven van deze verklaring, verlangt de ondernemer dat de werknemer, binnen een door de ondernemer vast te stellen termijn, opnieuw een verklaring omtrent het gedrag overlegt die niet ouder is dan twee maanden.

ARTIKEL 14 - De betaling / Niet-tijdige betaling

1. De consument is verantwoordelijk voor tijdige betaling aan KDV/BSO Pindakaas.
2. Betaling op basis van een factuur geschiedt niet vaker dan eens per maand en bovendien niet langer dan een maand vooruit voordat de opvang plaats vindt. Een eventueel gevraagde borgstelling wordt in deze gelijkgesteld aan betaling. De factuur wordt kosteloos verstrekt.
3. Indien een consument betaalt aan een door de houder ingeschakelde derde overeenkomstig artikel 2 lid 4 geldt dit voor de consument als bevrijdende betaling.

Inschakeling door de consument van een derde voor het doen van betalingen ontslaat de consument niet van zijn betalingsverplichting.

4. De consument is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum. De houder zendt na het verstrijken van die datum schriftelijk een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Verder waarschuwt de houder de consument in deze betalingsherinnering voor de situatie dat op grond van artikel 7 lid 5 van deze Algemene Voorwaarden de plaatsing per direct kan worden beëindigd als twee maanden opvang is afgenomen waarvoor niet is betaald. Deze betalingsherinnering moet minimaal 14 dagen vóór de datum waarop van die situatie sprake zou zijn verzonden zijn.

5. Als na het verstrijken van de termijn genoemd in de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, brengt de houder rente in rekening vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

6. Onverlet het bepaalde in lid 4 van dit artikel kan de houder ervoor kiezen een betalingsregeling aan te bieden.

ARTIKEL 15 - Aansprakelijkheid houder en consument

Partijen zijn aansprakelijk voor zover dit uit de wet of de overeenkomst voortvloeit.

ARTIKEL 16 - Klachtenprocedure

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de houder tijdig nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden na dat moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.

2. KDV/BSO Pindakaas behandelt de klacht overeenkomstig haar interne klachtenprocedure. Bij het opstellen of wijzigen van deze procedure bestaat Ouderbetrokkenheid in de zin van artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden.

3. Indien de klacht niet in der minne kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

ARTIKEL 17 - Geschillenregeling en Wet Klachtrecht

1. Geschillen tussen consument en de houder over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door KDV/BSO Pindakaas te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de houder 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 de houder, 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 uiteraard de gang naar de rechter open.

3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn of haar klacht eerst bij de houder heeft ingediend.

4. Nadat de klacht bij de houder is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan (zie artikel 15 lid 3) bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

5. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de houder aan deze keuze gebonden. Indien de houder een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij of zij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij of zij daarmee akkoord gaat. De houder dient

daarbij aan te kondigen dat hij of zij 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 consument zulks wenselijk acht, kan hij of zij een klacht indienen bij een klachtencommissie volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorginstellingen. Het is in dat geval niet vereist, in afwijking van artikel 15 van deze Algemene Voorwaarden, dat de klacht eerst bij de houder wordt ingediend.

ARTIKEL 18 – Afwijking

Individuele afwijkingen, met inbegrip van aanvullingen dan wel uitbreidingen van deze Algemene Voorwaarden, moeten schriftelijk tussen de houder en de consument worden vastgelegd.

ARTIKEL 19 - Wijziging

KDV/BSO Pindakaas is verplicht wijzigingen in de algemene voorwaarden te communiceren naar de consument. Bij reeds getekende overeenkomsten blijven de algemene voorwaarden gelden die op het moment van het tekenen van de overeenkomst van toepassing waren.