

Versie 1 januari 2024 - voor overeenkomsten aangegaan met Komplayt Kinderopvang, hierna te noemen "Komplayt".

Deze voorwaarden gelden in aanvulling op de Algemene voorwaarden voor Kinderopvang Dagopvang en Buitenschoolse opvang 2017 van de Brancheorganisatie Kinderopvang, verder te noemen "Branchevoorwaarden".

January 1, 2024 - for agreements entered into with Komplayt Kinderopvang, hereinafter referred to as "Komplayt".

These conditions apply in addition to the General Terms and Conditions for Childcare, Day Care and Out-of-School Care 2017 of the Childcare Trade Organization, hereinafter referred to as "Industry Conditions".

Artikel 1 - Oudercommunicatie - Algemeen

- 1) Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van Whatsapp en het ouderportaal van Portabase. Ga je een overeenkomst aan met KOMPLAYT, dan gaan wij ervan uit dat je gebruik maakt van het ouderportaal. Wij vragen je dan een account aan te maken. Bij het aanmaken van je account dien je akkoord te gaan met de privacyverklaring en gebruikersvoorwaarden. Deze vind je in het ouderportaal. Wanneer het in deze voorwaarden over 'het ouderportaal' gaat, bedoelen we daarmee ouderportaal Portabase met de bijbehorende app. Voor de wijze waarop het ouderportaal werkt, verwijzen we je naar de handleiding.
- 2) Indien je geen gebruik maakt van het ouderportaal, heb je geen direct inzicht in je gegevens (of die van je kind), facturen en jaaropgaven en vervalt de mogelijkheid om services, zoals onder meer het aanvragen van extra opvang en het verkrijgen van ruil- en inhaaluren, af te nemen.
- 3) Alle aanvragen voor extra opvang verlopen via het ouderportaal. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om je ruil- en inhaaluren van artikel 10 in te zetten als je dit zelf via het ouderportaal aanvraagt. Vraag je een medewerker om je aanvraag voor extra opvang voor je in het ouderportaal te zetten, dan ontvang je voor deze extra opvang automatisch een factuur. De medewerker heeft namelijk niet de mogelijkheid om voor de extra opvang jouw ruil- en inhaaluren in te zetten.

Artikel 2 – Contractouder en ouderlijk gezag

- 1) De overeenkomst wordt getekend door één ouder of verzorger, de zgn. "contractouder".
- 2) De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 11.
- 3) Hierbij gaan we uit van het volgende:
 - a. Ouders zijn wettelijk verplicht elkaar te informeren over belangrijke zaken rond het kind. De contractouder stemt daarom zaken rond de kinderopvang af met de andere ouder indien beide ouders het ouderlijk gezag hebben. De contractouder tekent in dat geval de overeenkomst namens de andere ouder en heeft expliciete toestemming van de andere ouder om de overeenkomst te mogen aangaan of structurele wijzigingen hierin aan te brengen.
 - b. Indien ouders het niet met elkaar eens zijn over de kinderopvang bij KOMPLAYT, kan de contractouder met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aantonen, dat het verkrijgen van toestemming zoals omschreven in sub

Article 1 - Parent communication - General

- 1) We use WhatsApp and the Portabase parent portal to communicate with parents. If you enter into an agreement with KOMPLAYT, we assume that you use the parent portal. We then ask you to create an account. When creating your account you must agree to the privacy statement and terms of use. You can find this in the parent portal. When these conditions refer to 'the parent portal', we mean the Portabase parent portal with the associated app. For how the parent portal works, we refer you to the manual.
- 2) If you do not use the parent portal, you will not have direct insight into your data (or that of your child), invoices and annual statements and you will no longer be able to receive services, such as requesting extra care and obtaining an exchange. - and catch-up hours, to be taken.
- 3) All requests for extra care are processed via the parent portal. When requesting extra childcare, it is only possible to use your exchange and make-up hours from Article 10 if you request this yourself via the parent portal. If you ask an employee to enter your request for extra care in the parent portal, you will automatically receive an invoice for this extra care. The employee does not have the option to use your exchange and make-up hours for the extra care.

Article 2 – Contract parent and parental authority

- 1) The agreement is signed by one parent or caregiver, the so-called "contract parent".
- 2) The contract parent is responsible for correct and timely payment of the childcare costs, as described in article 11.
- 3) We assume the following:
 - a. Parents are legally obliged to inform each other about important matters concerning the child. The contract parent therefore coordinates matters regarding childcare with the other parent if both parents have parental authority. In that case, the contract parent signs the agreement on behalf of the other parent and has explicit permission from the other parent to enter into the agreement or to make structural changes to it.
 - b. If parents do not agree with each other about childcare at KOMPLAYT, the contract parent can demonstrate by submitting a court decision or divorce agreement that obtaining permission as described in sub a. is not necessary.
 - c. According to Article 1:377c of the Civil Code,

- a. niet nodig is.
- c. Een andere ouder heeft volgens artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek altijd recht op informatie over "belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging en opvoeding betreffen", ook al heeft de andere ouder geen ouderlijk gezag over het kind.
- d. Voor informatieverstrekking vanuit KOMPLAYT geldt het volgende:
 - i. Als de andere ouder zonder ouderlijk gezag KOMPLAYT verzoekt om informatie over het kind, geeft KOMPLAYT via de locatie de andere ouder periodiek schriftelijke informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling of opvang van) het kind.
 - ii. Als de andere ouder met ouderlijk gezag KOMPLAYT verzoekt om informatie krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie gegeven over het kind en de contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn niet zichtbaar. Aanvragen bij KOMPLAYT zoals ruildagen, extra opvang en dergelijke worden door de contractouder gedaan.
 - iii. Als de andere ouder met ouderlijk gezag onderdeel vormt van het gezin met de contractouder en verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot het ouderportaal. Hierin wordt informatie over het kind wordt gegeven en contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn zichtbaar. Indien KOMPLAYT geïnformeerd wordt dat ouders uit elkaar gaan, behoudt de andere ouder in principe dit ouderportaal tenzij de contractouder de toestemming voor het gebruik intrekt. In dat geval verkrijgt de andere ouder automatisch toegang tot het ouderportaal zoals vermeld onder 2.
 - iv. Indien er aantoonbaar zorgen zijn dat de veiligheid of het belang van het kind in het geding is door de toegang tot het ouderportaal onder 2. kan KOMPLAYT zelfstandig besluiten deze toegang niet te verstrekken c.q. in te trekken. KOMPLAYT hanteert een strenge toets voordat zij hiertoe besluit.
- 4) Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via het ouderportaal tot stand komen.
- 5) Als blijkt dat de contractouder de overeenkomst ten tijde van het ondertekenen hiervan niet met toestemming van de andere gezaghebbende ouder is aangegaan of een structurele wijziging heeft aangevraagd zonder dat de andere gezaghebbende ouder op het moment van aanvraag hiervan wist, geeft KOMPLAYT de contractouder de mogelijkheid om alsnog met de andere ouder tot overeenstemming te komen over de wijze van voortzetting van de overeenkomst. Indien deze situatie optreedt:
 - a. na startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouders vervolgens niet binnen een termijn van een maand tot overeenstemming komen, zal KOMPLAYT vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming deze overeenkomst
 - another parent is always entitled to information about "important facts and circumstances relating to the person of the child or its care and upbringing", even if the other parent does not have parental authority over the child.
 - d. The following applies to information provided by KOMPLAYT:
 - i. If the other parent without parental authority requests KOMPLAYT for information about the child, KOMPLAYT will periodically provide the other parent via the location with written information about important facts and circumstances surrounding (the development or care of) the child.
 - ii. If the other parent with parental authority requests KOMPLAYT for information, he will be given access to the parent portal. This provides information about the child and the contractual data and private data of the contract parent are not visible. Requests from KOMPLAYT such as exchange days, extra care and the like are made by the contract parent.
 - iii. If the other parent with parental authority is part of the family with the contract parent and requests information, he or she will be given access to the parent portal. Information about the child is provided here and contractual data and private data of the contract parent are visible. If KOMPLAYT is informed that parents are separating, the other parent will in principle retain this parent portal unless the contract parent withdraws permission for its use. In that case, the other parent automatically gains access to the parent portal as stated under 2.
 - iv. If there are demonstrable concerns that the safety or interests of the child are at stake due to access to the parent portal under 2. KOMPLAYT can independently decide not to provide or withdraw this access. KOMPLAYT applies a strict test before making this decision.
- 4) Agreements between parties are only legally valid if they are made in writing, by e-mail or via the parent portal.
- 5) If it appears that the contract parent did not enter into the agreement with the consent of the other authoritative parent at the time of signing it or has requested a structural change without the other authoritative parent knowing about this at the time of the request, KOMPLAYT will give the contract parent the possibility to still reach an agreement with the other parent about the manner in which the agreement will be continued. If this situation occurs:
 - a. after the start date of care or the effective date of change and parents subsequently fail to reach an agreement within a period of one month, KOMPLAYT will terminate this agreement or cancel the change due to the lack of the required consent, taking into account the notice period of one month.
 - b. in the period between the date of signature of the agreement and the start date of care or the start date of the change and parents do not reach an agreement after one month or - if less than one

opzeggen c.q. wijziging annuleren met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.

- b. in de periode tussen de datum ondertekening overeenkomst en startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging en ouders na een maand of - als er minder dan een maand voor startdatum opvang c.q. ingangsdatum wijziging resteert - uiterlijk een week voor die startdatum geen overeenstemming bereiken, zal KOMPLAYT de contractouder schriftelijk informeren dat de overeenkomst c.q. wijziging vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming niet in zal gaan. Indien lid b. het aangaan van een overeenkomst betreft, zullen we dit opvatten als annulering in de zin van artikel 3 lid 2 sub b van deze voorwaarden.

Artikel 3 – Annulering overeenkomst en verschuiven ingangsdatum overeenkomst

- 1) Heb je een overeenkomst met KOMPLAYT afgesloten, maar wil je deze, conform artikel 7 van de Branchevoorwaarden, annuleren voor de aanvangsdatum van de opvang? Dat kan. Annulering van je overeenkomst verloopt bij voorkeur via e-mail ter attentie van de afdeling planning (geldzaken@komplayt.nl). Als annuleringsdatum geldt de datum dat KOMPLAYT de annulering ontvangt.
- 2) KOMPLAYT zal bij annulering kosten in rekening brengen. De hoogte hiervan wordt bepaald aan de hand van de periode tussen de begindatum van de opvang en de datum waarop wij de annulering hebben ontvangen en van het verschuldigde maandbedrag. Daarbij geldt het volgende:
 - a. Annuleren minder dan 1 maand voor aanvangsdatum: annuleringskosten, zijnde het bedrag van de contractueel overeengekomen kosten van één maand kinderopvang.
 - b. Annuleren 1 tot en met 3 maanden voor aanvangsdatum: € 100,- annuleringskosten. Indien op grond van artikel 7 lid 3 van de Branchevoorwaarden een lager bedrag toepasselijk is, dan hanteren wij dit lagere bedrag aan annuleringskosten.
 - c. Annuleren meer dan 3 maanden voor aanvangsdatum: geen annuleringskosten.
- 3) Indien je de ingangsdatum van de overeenkomst wilt verschuiven, geldt het volgende:
 - a. Verschuiven binnen 1 maand: kosteloos en opvangplaats blijft gegarandeerd.
 - b. Verschuiven met meer dan 1 tot 3 maand(en): opvangplaats blijft gegarandeerd indien ouder de helft van de opvangkosten van die maanden(en) voor zijn rekening neemt.
 - c. Verschuiven met meer dan 3 maanden: opvangplaats wordt geannuleerd en artikel 3 lid 2 is van toepassing. Opvangplaats moet opnieuw aangevraagd worden. Er is dan geen garantie op een opvangplaats op de nieuw gewenste ingangsdatum van de opvang en kind wordt opnieuw op de wachtlijst geplaatst.
 - d. In het geval er aantoonbaar sprake is van ernstige

month before the start date of the care or the start date of the change - no later than one week before that start date, KOMPLAYT will notify the contract parent in writing inform that the agreement or change will not take effect due to the lack of the required consent. If member b. enters into an agreement, we will regard this as cancellation within the meaning of Article 3, paragraph 2, sub b of these terms and conditions.

Article 3 – Cancellation of agreement and shifting of commencement date of agreement

- 1) Have you concluded an agreement with KOMPLAYT, but do you want to cancel it before the start date of the care in accordance with Article 7 of the Industry Conditions? Which can. Cancellation of your agreement is preferably done by email to the attention of the planning department (geldzaken@komplayt.nl). The cancellation date is the date that KOMPLAYT receives the cancellation.
- 2) KOMPLAYT will charge costs in the event of cancellation. The amount is determined on the basis of the period between the start date of the care and the date on which we receive the cancellation and the monthly amount due. The following applies:
 - a. Cancellation less than 1 month before the start date: cancellation costs, being the amount of the contractually agreed costs of one month of childcare.
 - b. Cancellation 1 to 3 months before the start date: € 100 cancellation costs. If a lower amount is applicable on the basis of Article 7, paragraph 3 of the Industry Terms and Conditions, we will apply this lower amount for cancellation costs.
 - c. Cancellation more than 3 months before the start date: no cancellation costs.
- 3) If you want to postpone the effective date of the agreement, the following applies:
 - a. Rescheduling within 1 month: free of charge and reception place remains guaranteed.
 - b. Shifting by more than 1 to 3 month(s): childcare place remains guaranteed if the parent pays half of the childcare costs for those months(s).
 - c. Shifting by more than 3 months: reception place is canceled and Article 3, paragraph 2 applies. Shelter place must be requested again. There is then no guarantee of a shelter place on the new desired start date of the shelter and the child will be placed on the waiting list again.
 - d. In the event that there is demonstrable serious (non-regular) medical complaints in the child that require you to postpone the start date of childcare, KOMPLAYT can make an exception to the above paragraph 3 sub b. and c. The decision to make an exception is entirely up to KOMPLAYT. If an

(niet-reguliere) medische klachten bij het kind waardoor je genoodzaakt bent de ingangsdatum van de opvang te verschuiven, kan KOMPLAYT een uitzondering maken op bovenstaande lid 3 sub b. en c. Het besluit om een uitzondering te maken is geheel aan KOMPLAYT voorbehouden. Mocht er een uitzondering gemaakt worden, dan moet de opvang in ieder geval gestart zijn binnen 3 maanden na de originele ingangsdatum.

Artikel 4 – Wennen en starten kind

- 1) Pas als wij de door jou ondertekende overeenkomst ontvangen hebben, kan de opvang (waaronder het wennen) van jouw kind bij KOMPLAYT starten. Indien jouw kind komt wennen bij KOMPLAYT vóór de ingangsdatum van de overeenkomst, zijn de overeenkomst en aanvullende voorwaarden reeds van toepassing.
- 2) Indien de locatiemanager van mening is dat wennen nodig en mogelijk is, kan je kind maximaal tweemaal komen wennen voorafgaand aan de aanvangsdatum van de opvang.

Artikel 5 – Opening- en sluitingstijden

- 1) De locaties zijn in beginsel gesloten op zaterdag, zondag en op de algemeen erkende feestdagen.
- 2) Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:
 - Nieuwjaarsdag
 - Tweede Paasdag
 - Koningsdag
 - Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
 - Hemelvaartsdag
 - Tweede Pinksterdag
 - Eerste en tweede Kerstdag
- 3) De locaties zijn tevens gesloten gedurende twee studiedagen per kalenderjaar ten behoeve van opleidingsdoeleinden van onze medewerkers. Ouders worden hierover aan het begin van het jaar over geïnformeerd.
- 4) Daarnaast is de opvang tussen kerst en oud en nieuw gesloten.
- 5) Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag of studiedag, zoals hierboven vermeld, krijg je geen ruil- en inhaaldagen of (financiële) restitutie.

Artikel 6 – Reguliere verzorging en uitzonderingen

Op basis van het pedagogisch beleid van KOMPLAYT valt de reguliere verzorging (waaronder voeding en luiers) binnen onze dienstverlening. Speciale voeding in verband met bijvoorbeeld allergieën dien je echter zelf mee te geven aan je kind en wordt niet door ons vergoed.

Artikel 7 - Kosten bij te vroeg brengen en ophalen buiten contracttijden

- 1) In principe breng je je kind vanaf de contractueel overeengekomen aanvangstijd en haal je je kind uiterlijk voor sluitingstijd van de locatie op, tenzij je contractueel een andere eindtijd overeengekomen bent. Indien je je kind niet zelf ophaalt maar laat ophalen door een door jou aangewezen volwassene,

exception is made, the care must in any case have started within 3 months after the original start date.

Article 4 – Getting used to and starting the child

- 1) Only once we have received the agreement signed by you can your child's care (including adjustment) start at KOMPLAYT. If your child comes to settle at KOMPLAYT before the effective date of the agreement, the agreement and additional conditions already apply.
- 2) If the location manager is of the opinion that adjustment is necessary and possible, your child can come to adjust a maximum of two times prior to the start date of daycare.

Article 5 – Opening and closing times

- 1) The locations are in principle closed on Saturdays, Sundays and public holidays.
- 2) This concerns the following generally recognized holidays:
 - New Year's Day
 - Easter Monday
 - Royal day
 - Liberation Day (once every 5 years)
 - Ascension Day
 - Whit Monday
 - Christmas Day and Boxing Day
- 3) The locations are also closed for two study days per calendar year for training purposes for our employees. Parents will be informed about this at the beginning of the year.
- 4) In addition, the shelter is closed between Christmas and New Year's Eve.
- 5) For care days that fall on a generally recognized holiday or study day, as stated above, you will not receive exchange and catch-up days or (financial) refunds.

Article 6 – Regular care and exceptions

Based on KOMPLAYT's pedagogical policy, regular care (including food and diapers) falls within our services. However, you must provide your child with special food due to allergies, for example, and we will not reimburse it.

Article 7 - Costs for early delivery and collection outside contract times

- 1) In principle, you bring your child from the contractually agreed start time and pick up your child no later than before closing time at the location, unless you have contractually agreed on a different end time. If you do not pick up your child yourself but have it picked up by an adult designated by you, you must inform

dien je KOMPLAYT vooraf te informeren wie het betreft.

- 2) Het kan gebeuren dat je je kind eerder dan de aanvangstijd brengt of pas kunt ophalen na de overeengekomen sluitings- of eindtijd. Kom je vaker dan driemaal per twee kalendermaanden te vroeg en/of te laat, dan zijn wij gerechtigd je per keer € 75,- in rekening te brengen. Vanwege het binnen de kinderopvang verplicht benodigde aantal pedagogisch medewerkers ten opzichte van de aanwezige kinderen (ook wel: beroepskracht-kindratio) komt hierdoor de goede opvang van de kinderen in het geding en riskeert KOMPLAYT in geval van te vroeg brengen en te laat ophalen met te weinig medewerkers ook een boete van de GGD.

Artikel 8 – Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang

- 1) Standaard staat je kind voor de contractdagen op de planning van de groep van de locatie. Daarnaast biedt KOMPLAYT (met uitzondering van de hieronder genoemde contractvormen) als service ruil- en inhaaluren aan, dit echter binnen de grenzen van de capaciteit van bestaande groepen en al ingepland personeel. Daarmee willen we jou als klant de extra service bieden om eens op een andere dag te komen dan je contractdag. We kunnen je geen garantie geven dat dit ook lukt. Wij hebben namelijk te maken met de door de wet- en regelgeving gestelde grenzen. Aan deze ruil- en inhaaluren kun je dan ook geen rechten ontlenen. Elk ruil- en inhaaluur heeft een beperkte geldigheid en komt na verloop van tijd van rechtswege te vervallen. Alles over het ruil- en inhaalbeleid lees je verder hieronder.
- 2) *Verkrijgen van ruil- en inhaaluren*
 - a. Het kan voorkomen dat je een enkele dag geen gebruik kunt maken van de opvang. Alleen als je dit meer dan 96 uur voor de start van de opvang zelf aangeeft in het ouderportaal, worden de opvanguren van die betreffende dag omgezet in ruil- en inhaaluren. Verzoek je een medewerker van de locatie om je kind af te melden, dan ontvang je over deze afgemelde dag geen ruil- en inhaaluren.
 - b. Het verkrijgen van ruil- en inhaaluren gaat per blok (halve dag/hele dag, naschools blok). Deze blokken worden omgezet in ruil- en inhaaluren. Het inzetten van je ruil- en inhaaluren gaat ook weer per blok, maar kan wel een optelling zijn van verschillende blokken.

Voorbeeld: heb je vier naschoolse blokken van 15:00 tot 18:30, ofwel 3,5 uur per blok, tijdig afgemeld, dan heb je ruil- en inhaaluren van in totaal 14 uur. Deze uren kun je inzetten voor bijvoorbeeld opvang tijdens een vakantiedag van 11 uur. Dan heb je nog 3 uur aan ruil- en inhaaluren over.
- 3) *Inzetten van ruil- en inhaaluren*
 - a. Wij bieden je deze ruil- en inhaaluren als een vrijblijvende extra service aan, waarbij het niet volledig zeker is of je hier daadwerkelijk gebruik van kunt maken, en waaraan dus geen rechten kunnen worden ontleend indien de ruil- en inhaaluren in de praktijk niet inzetbaar blijken. Wij hebben te maken met strikte wet- en regelgeving in de kinderopvang.

KOMPLAYT in advance who it concerns.

- 2) It may happen that you bring your child earlier than the starting time or are only able to pick it up after the agreed closing or end time. If you arrive early and/or late more than three times per two calendar months, we are entitled to charge you €75 each time. Due to the mandatory number of pedagogical employees required within childcare in relation to the children present (also known as: professional-child ratio), the proper care of the children is jeopardized and KOMPLAYT risks in the event of delivery too early and collection too late. few employees also receive a fine from the GGD.

Article 8 – Exchange and collection policy and extra care

- 1) By default, your child is on the schedule of the group at the location for the contract days. In addition, KOMPLAYT (with the exception of the contract types mentioned below) offers exchange and make-up hours as a service, but within the limits of the capacity of existing groups and already scheduled staff. We want to offer you as a customer the extra service of coming on a different day than your contract day. We cannot give you any guarantee that this will work. We have to deal with the limits set by legislation and regulations. You cannot derive any rights from these exchange and make-up hours. Each exchange and catch-up hour has a limited validity and will expire by operation of law after a period of time. You can read everything about the exchange and collection policy below.
- 2) *Obtaining exchange and make-up hours*
 - a. It may happen that you cannot use the daycare for a single day. Only if you indicate this in the parent portal more than 96 hours before the start of childcare, the childcare hours of that day will be converted into exchange and make-up hours. If you request a location employee to deregister your child, you will not receive any exchange or make-up hours for the deregistered day.
 - b. Obtaining exchange and make-up hours is done per block (half day/full day, after-school block). These blocks are converted into exchange and catch-up hours. You can also use your exchange and make-up hours per block, but this can be the sum of several blocks.
- 3) Example: if you have canceled four after-school blocks from 3:00 PM to 6:30 PM, or 3.5 hours per block, in time, you will have exchange and make-up hours of a total of 14 hours. You can use these hours for care during an 11-hour holiday, for example. Then you still have 3 hours of exchange and make-up hours left.
- 4) *Using exchange and make-up hours*
 - a. We offer you these exchange and make-up hours as a non-binding extra service, whereby it is not entirely certain whether you can actually use them, and from which no rights can therefore be derived if the exchange and make-up hours do not work in practice. prove usable. We have to deal with strict laws and regulations in childcare. Although we

Hoewel wij natuurlijk hopen dat er voldoende ruimte is om deze extra service in te kunnen zetten, dient er dan ook terdege rekening mee gehouden te worden, dat de ruil- en inhaaluren in voorkomende gevallen helaas kunnen vervallen.

- b. Jouw ruil- en inhaaluren kunnen alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling van KOMPLAYT. Dit betekent dat wij jouw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat KOMPLAYT hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden.
 - c. Je dient de afmelding voor je kind altijd te doen via het ouderportaal (zie ook artikel 1). Ten behoeve van een correcte administratie wordt persoonlijke afmelding bij de locatie niet beschouwd als een afmelding waarvoor je ruil- en inhaaluren kunt verkrijgen. Heb je je kind afgemeld voor een bepaalde dag en wil je dat later terugdraaien? Dan kan het voorkomen dat er inmiddels geen plek meer is op de groep. Je zult de dag dan opnieuw moeten aanvragen in het ouderportaal.
 - d. Je ruil- en inhaaluren vervallen op 31 december van het lopende kalenderjaar of in het geval de overeenkomst op een eerdere datum eindigt in ieder geval bij einddatum van de overeenkomst, zonder dat een restitutie in geld of in opvang plaatsvindt. Na einddatum van de overeenkomst kan je geen eventueel nog van voor de einddatum resterende ruil- en inhaaluren inzetten.
 - e. De ruil- en inhaaluren zijn kindgebonden. Je kunt deze niet inzetten voor één van je andere kinderen.
- 4) Extra opvang
- a. Je mag als ouder altijd extra opvang aanvragen. In het ouderportaal zie je alle mogelijkheden die jouw locatie biedt.
 - b. Voor extra opvang kun je ruil- en inhaaluren inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
 - c. Je ruil- en inhaaluren worden pas als ingezet beschouwd, wanneer je aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via het ouderportaal.
 - d. Beschik je op het moment van aanvraag niet over (voldoende) ruil- en inhaaluren om de uren van betreffende aanvraag te bekostigen, dan ontvang je over die maand een factuur voor extra opvang. Je kunt de uren van een specifieke aanvraag niet bekostigen met deels resterende ruil- en inhaaluren en - als deze onvoldoende zijn - deels met een factuur voor extra opvang. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we het standaardtarief dat geldt voor jouw pakket, in het geval van een Top flex-0 uren pakket beschik je niet over ruil- en inhaaluren en ontvang je dus altijd een factuur voor (extra) opvang.
 - e. Je bent pas zeker van je extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt via het ouderportaal.
 - f. Heb je de extra opvang aangevraagd met ruil- en inhaaluren en je meldt je kind afwezig voor de aan jou bevestigde extra opvang 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang dan ontvang je je ruil- en

naturally hope that there is sufficient space to be able to use this extra service, it must be taken into account that the exchange and catch-up hours may unfortunately be canceled in appropriate cases.

- b. Your exchange and make-up hours can only be used if there is room in the group. This is solely at the discretion of KOMPLAYT. This means that we can also reject your request. In any case, KOMPLAYT will not incur any additional costs for this; deploying an additional pedagogical employee is therefore not possible.
 - c. You must always deregister for your child via the parent portal (see also article 1). For the sake of correct administration, personal cancellation at the location is not considered a cancellation for which you can obtain exchange and make-up hours. Have you unregistered your child for a certain day and would you like to change this back later? Then it may happen that there is no longer a place in the group. You will then have to request the day again in the parent portal.
 - d. Your exchange and catch-up hours expire on December 31 of the current calendar year or, if the agreement ends on an earlier date, in any case on the end date of the agreement, without a refund in money or in care. After the end date of the agreement, you cannot use any exchange and make-up hours remaining before the end date.
 - e. The exchange and make-up hours are child-related. You cannot use this for one of your other children.
- 5) Extra care
- a. As a parent you can always request extra care. In the parent portal you can see all the options that your location offers.
 - b. You can use exchange and make-up hours for extra care in accordance with the rules stated earlier in these conditions.
 - c. Your exchange and make-up hours will only be considered used when your request has been approved and confirmed by us via the parent portal.
 - d. If at the time of application you do not have (sufficient) exchange and make-up hours to cover the hours of the relevant application, you will receive an invoice for extra care for that month. You cannot finance the hours of a specific request with partly remaining exchange and make-up hours and - if these are insufficient - partly with an invoice for extra care. For purchasing extra care, we charge the standard hourly rate that applies to your package. In the case of a Top flex-0 hours package, you do not have exchange and catch-up hours and you will therefore always receive an invoice for (extra) care.
 - e. You can only be sure of your extra care when you receive confirmation from us via the parent portal.
 - f. If you have requested extra care with exchange and make-up hours and you report your child absent for the extra care confirmed to you 4 days (96 hours) before the start of the care, you will receive your exchange and make-up hours back (in the situation of paragraph 4 sub b).
 - g. If you have requested the extra care confirmed to you "on invoice" and cancel this at least 7 days

- inhaaluren terug (in de situatie van lid 4 sub b).
- g. Indien je de aan jou bevestigde extra opvang hebt aangevraagd "op factuur" en deze minimaal 7 dagen voor de opvangdag in het ouderportaal annuleert, dan wordt de dag geannuleerd en niet gefactureerd. Heb je op dat moment al een factuur ontvangen voor de extra dag, dan ontvang je een creditfactuur (in de situatie van lid 4 sub d). Als je na deze termijn je kind afmeldt voor de extra opvang tot 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang, dan ontvang je ruil- en inhaaluren.

before the day of care in the parent portal, the day will be canceled and not invoiced. If you have already received an invoice for the extra day, you will receive a credit invoice (in the situation of paragraph 4 sub d). If you deregister your child for extra care after this period up to 4 days (96 hours) before the start of the care, you will receive exchange and make-up hours.

Schema gevolgen annulering extra opvang

a. Minimaal 7 dagen voor de opvangdag via het ouderportaal annuleert	Geen factuur (of creditfactuur) en opvang wordt kosteloos geannuleerd
b. Na termijn zoals onder a. tot uiterlijk 4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang afwezig melden via ouderportaal	Factuur en opvang wordt omgezet in ruil- en inhaaluren
c. <4 dagen (96 uur) voor de start van de opvang afwezig melden via ouderportaal	Factuur en voor extra opvang ingezette ruil- en inhaaluren vervallen

Voorbeeld:

Je hebt opvang gevraagd voor 8 november. Als je deze kosteloos wilt annuleren, dan moet je uiterlijk 31 oktober om 23.59 uur annuleren. Op het moment dat je je kind daarna, dus bijvoorbeeld pas op 1 november om 08.00 uur 's morgens voor deze opvang afmeldt, kom je in situatie b. van het schema.

Artikel 9 – Betaling

- 1) Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor opvang wordt in gelijke bedragen over alle 12 kalendermaanden vooraf per maand gefactureerd.
- 2) Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je jouw overeenkomst met KOMPLAYT op en heb je op dat moment meer opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan brengen wij deze uren achteraf in rekening. Dit kan het geval zijn bij al gebruikte, maar nog niet betaalde vakantiedagen, omdat KOMPLAYT vakantiedagen gelijkelijk factureert gedurende het hele kalenderjaar. Voorbeeld: zeg je op in september, dan heb je veel vakantiedagen gebruikt, omdat de meeste vakantiedagen in de eerste acht (8) maanden van het kalenderjaar vallen, maar daarmee is relatief te weinig in rekening gebracht voor de gebruikte vakantiedagen.
- 3) Wijzig je jouw overeenkomst of zeg je deze op en heb je juist minder opvanguren gebruikt dan waar je volgens jouw overeenkomst recht op hebt? Dan vindt geen restitutie in geld of in opvang van reeds betaalde opvanguren plaats.
- 4) Indien wij jou tijdelijk niet de overeengekomen opvang kunnen leveren als gevolg van overmacht (bijvoorbeeld brand, staking, epidemie/pandemie, misdrijf e.d.), dan zijn wij niet gehouden tot restitutie in geld of in opvang van reeds voor deze opvang door jou gedane betalingen, mits KOMPLAYT binnen de grenzen van de wet- en regelgeving al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtsituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

Article 9 – Payment

- 1) The contractually agreed annual amount for childcare is invoiced in advance per month in equal amounts for all 12 calendar months.
- 2) Are you changing your agreement or canceling your agreement with KOMPLAYT and have you used more childcare hours than you are entitled to under your agreement? We will then charge these hours afterwards. This may be the case with vacation days that have already been used but not yet paid, because KOMPLAYT invoices vacation days equally throughout the entire calendar year. Example: if you cancel in September, you will have used many vacation days, because most vacation days fall in the first eight (8) months of the calendar year, but relatively too little has been charged for the vacation days used.
- 3) Are you changing or terminating your agreement and have you used fewer childcare hours than you are entitled to under your agreement? Then there will be no refund in money or in care for care hours already paid.
- 4) If we are temporarily unable to provide you with the agreed care as a result of force majeure (e.g. fire, strike, epidemic/pandemic, crime, etc.), we are not obliged to make a monetary refund or to provide care for payments already made by you for this care. payments, provided that KOMPLAYT has done everything possible within the limits of the laws and regulations to prevent this force majeure situation or to eliminate it as soon as possible.

Artikel 10 – Tariefwijziging

Periodiek herzien wij de tarieven voor onze producten (hieronder vallen tevens: pakketten) en/of dienstverlening, waarbij geldt dat elke locatie een eigen uurtarief en producten-en dienstenaanbod heeft. Wij kondigen een dergelijke prijswijziging van tevoren aan. De prijswijziging gaat niet eerder in dan na één kalendermaand, vermeerderd met één week na de aankondiging.

Artikel 11 – Wijziging en/of einde van de overeenkomst

- 1) Je kunt jouw overeenkomst uitsluitend opzeggen door middel van een e-mail naar planning@komplayt.nl. Wij hanteren een opzegtermijn van een maand.
- 2) Wijziging(en) kun je doorgeven via planning@komplayt.nl. Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand.
- 3) In aanvulling op artikel 10 en artikel 15 van de Branchevoorwaarden behouden we ons het recht voor om de overeenkomst ten aanzien van extra producten, diensten en aangeboden opvangpakketten, per dag aangeboden opvanguren, aantal per jaar geopende weken, openings- en sluitingstijden, (kosten) vervoer of andere activiteiten (zoals bijvoorbeeld zwemlessen) wegens ons moverende redenen - al dan niet per locatie - eenzijdig te wijzigen of te laten eindigen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voornoemde wijziging kan ook liggen in het aanwijzen van een andere locatie voor opvang van jouw kind of het samenvoegen van groepen (al dan niet op een andere locatie).
- 4) Zodra een wijziging/einde van jouw overeenkomst zoals bedoeld in lid 3 aan de orde is, zullen we je daarvan zo snel mogelijk en minimaal één maand voor de wijzigings- of einddatum op de hoogte te stellen, behoudens calamiteiten of onvoorziene omstandigheden waarbij wijzigingen zo snel mogelijk in kunnen gaan. In dat geval ontvang je, indien er naar het oordeel van KOMPLAYT een geschikt alternatief beschikbaar is, een nieuw voorstel met gewijzigd product, dienst of opvangpakket per wijzigings-of einddatum:
 - a. Als je dit voorstel niet uiterlijk een week vóór de wijzigingsdatum accepteert, gaan we ervan uit dat je geen gebruik wenst te maken van het gewijzigde aanbod en eindigt de huidige overeenkomst met ingang van de wijzigingsdatum.
 - b. Indien we je bij het eindigen van een product, dienst of opvangpakket, geen alternatieven kunnen bieden, eindigt je overeenkomst per de door ons aangegeven einddatum.
- 5) Indien je kind voorzienbaar wordt opgevangen op een andere locatie (onder meer tijdens vakanties), dien je als ouder hiermee vooraf contractueel in te stemmen. Indien deze schriftelijke toestemming ontbreekt, kan jouw kind in verband met wet- en regelgeving niet worden opgevangen.
- 6) Zijn er veranderingen die leiden tot een wijziging in jouw opvangkosten of wijzigen bijvoorbeeld de schooltijden, waardoor je opvanguren veranderen, dan kan KOMPLAYT deze wijzigingen bevestigen door

Article 10 – Rate change

We periodically review the rates for our products (this also includes: packages) and/or services, whereby each location has its own hourly rate and product and service offering. We will announce such a price change in advance. The price change will not take effect until one calendar month, plus one week after the announcement.

Article 11 – Changes and/or termination of the agreement

- 1) You can only cancel your agreement by sending an email to planning@komplayt.nl. We apply a notice period of one month.
- 2) You can report any changes via planning@komplayt.nl. We use a change period of one month.
- 3) In addition to Article 10 and Article 15 of the Industry Terms and Conditions, we reserve the right to terminate the agreement with regard to additional products, services and childcare packages offered, childcare hours offered per day, number of weeks open per year, opening and closing times, (costs) transport or other activities (such as swimming lessons) for reasons of our own - whether or not per location - to be unilaterally changed or terminated during the term of the agreement. The aforementioned change may also involve designating a different location for the care of your child or merging groups (whether or not at a different location).
- 4) As soon as there is a change/end to your agreement as referred to in paragraph 3, we will inform you as soon as possible and at least one month before the change or end date, barring calamities or unforeseen circumstances where changes can take effect as quickly as possible. In that case, if in the opinion of KOMPLAYT a suitable alternative is available, you will receive a new proposal with an amended product, service or care package per change or end date:
 - a. If you do not accept this proposal at least one week before the change date, we will assume that you do not wish to make use of the changed offer and the current agreement will end with effect from the change date.
 - b. If we cannot offer you alternatives when a product, service or care package ends, your agreement will end on the end date we indicate.
- 5) If your child is foreseeably cared for at another location (including during holidays), you as a parent must contractually agree to this in advance. If this written permission is lacking, your child cannot be cared for due to laws and regulations.
- 6) If there are changes that lead to a change in your childcare costs or, for example, the school hours change, which causes your childcare hours to change, KOMPLAYT can confirm these changes by means of an appendix to the agreement.
- 7) The Industry Conditions, including Article 10, paragraph 3, already list a number of reasons for which we can cancel the childcare. In addition, the following points also apply as compelling reasons for terminating

- middel van een aanhangsel op de overeenkomst.
- 7) In de Branchevoorwaarden, onder andere in artikel 10 lid 3, worden al een aantal redenen genoemd waarop wij de opvang kunnen opzeggen. Daarnaast gelden ook de volgende punten als zwaarwegende redenen voor opzegging van de overeenkomst met ouders:
- als één of beide ouder(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
 - als naar het oordeel van KOMPLAYT sprake is van een zorgbehoefte of van gedrag van jouw kind dat voor de opvanggroep buitenproportioneel belastend is, waardoor voortzetting van de dienstverlening niet van KOMPLAYT verlangd kan worden;
 - indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van KOMPLAYT verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) KOMPLAYT en jouw kind en/of jou, onder meer in de situatie waarin de ouders het meermaals niet eens zijn over de zaken die de opvang van het kind betreffen en dit door ons als moeilijk werkbaar wordt ervaren, dit uitsluitend ter beoordeling van KOMPLAYT.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

- Voor de gevallen dat KOMPLAYT in verband met de opvang aansprakelijk gesteld kan worden, hebben wij een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid en een ongevallenverzekering afgesloten ten behoeve van de kinderen en het bij KOMPLAYT werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van KOMPLAYT is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van KOMPLAYT daadwerkelijk wordt uitbetaald.
- Indien je op het intakeformulier hebt aangegeven dat jouw kind mag deelnemen aan uitjes, zal KOMPLAYT tijdens het uitje alle veiligheidsmaatregelen nemen en toezicht uitoefenen die redelijkerwijs van KOMPLAYT verwacht kunnen worden. Bij uitjes kan gedacht worden aan het bezoeken van externe speelplaatsen (al dan niet indoor) of spelactiviteiten buiten het terrein van de locatie, alsmede het transport daarnaartoe. In geval van schade of ongevallen tijdens uitjes zal KOMPLAYT, voor zover KOMPLAYT verwijtbaar heeft gehandeld, aansprakelijk zijn tot maximaal het bedrag dat de in lid 1 van dit artikel bedoelde verzekering uitkeert.

Artikel 13 – Verstrekking persoonsgegevens

- De contractouder is verplicht om alle persoonsgegevens (zoals Komplayt, adres, geboortedatum en BSN, waar nodig ook van andere ouder) die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en controle door de Belastingdienst correct aan KOMPLAYT te verstrekken, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Zijn er wijzigingen in voornoemde persoonsgegevens, dan dien je deze uiterlijk binnen een week na de ingangsdatum van de wijziging aan ons door te geven via het ouderportaal.
- De wijze waarop wij omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens is vastgelegd in ons

the agreement with parents:

- if one or both parent(s) loses custody of the child;
- if, in the opinion of KOMPLAYT, there is a need for care or behavior of your child that is disproportionately burdensome for the care group, as a result of which continued provision of services cannot be required from KOMPLAYT;
- if a continuation of the service cannot reasonably be expected from KOMPLAYT due to a poor relationship between (employees of) KOMPLAYT and your child and/or you, including in the situation where the parents repeatedly disagree about the matters that concern the care of the child and this is experienced by us as difficult to work, this is solely at the discretion of KOMPLAYT.

Article 12 – Liability

- In the event that KOMPLAYT can be held liable in connection with the care, we have taken out third-party liability insurance and accident insurance for the children and the staff working at KOMPLAYT. Any liability of KOMPLAYT is expressly limited to the amount that is actually paid out in the relevant case under KOMPLAYT's liability insurance.
- If you have indicated on the intake form that your child may participate in outings, KOMPLAYT will take all safety measures and exercise supervision during the outing that can reasonably be expected from KOMPLAYT. Outings may include visiting external playgrounds (indoor or otherwise) or play activities outside the site grounds, as well as transport there. In the event of damage or accidents during outings, KOMPLAYT will, to the extent that KOMPLAYT has acted culpably, be liable up to a maximum of the amount paid out by the insurance referred to in paragraph 1 of this article.

Article 13 – Provision of personal data

- The contract parent is obliged to correctly provide KOMPLAYT with all personal data (such as Komplayt, address, date of birth and BSN, where necessary also from another parent) that are necessary for the execution of the agreement and inspection by the Tax Authorities, prior to the commencement date of the agreement. If there are any changes to the aforementioned personal data, you must notify us via the parent portal no later than one week after the effective date of the change.
- The way in which we handle the personal data you provide is recorded in our privacy statement. You can find the contents of this on our website

privacystatement. De inhoud hiervan vind je op onze website www.KOMPLAYT.nl.

- 3) Om controle met betrekking tot de uitkering van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst mogelijk te maken, is het noodzakelijk om jouw BSN-nummer en dat van jouw kind aan KOMPLAYT door te geven, voorafgaand aan de ingangsdatum van je overeenkomst.
- 4) Wij zijn gehouden de identiteit van jou en jouw kind te controleren aan de hand van een geldig identiteitsbewijs, dit in verband met het uitkeren van kinderopvangtoeslag door de Belastingdienst en de controle daarop. Ingeval je geen medewerking verleent aan een dergelijke identiteitscontrole of niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs, dan kan dit gevolgen hebben voor zowel de kinderopvangtoeslag als voor je overeenkomst met KOMPLAYT.
- 5) Mocht KOMPLAYT door wijzigingen in wet- en regelgeving in de toekomst verplicht zijn andere (persoons)gegevens aan de Belastingdienst of eventuele andere overheidsinstanties aan te leveren, ben je verplicht mee te werken aan de aanlevering van deze gegevens.

Artikel 14 – Wijziging van deze voorwaarden

KOMPLAYT behoudt zich het recht voor de onderhavige Aanvullende voorwaarden eenzijdig te wijzigen, en is ook gerechtigd de overeenkomst in die zin eenzijdig te wijzigen, dat daarop de meest recente versie van de Aanvullende voorwaarden van toepassing worden verklaard. Jij verklaart je door aanvaarding van deze Aanvullende voorwaarden met een dergelijke wijziging akkoord.

De wijzigingen treden eerst één maand en één week nadat wij je hebben geïnformeerd in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die dan wordt toegepast. In het geval dat de wijziging van de Aanvullende voorwaarden leidt tot een wezenlijke wijziging van de overeenkomst, dan ben je gerechtigd om tot de dag waarop de wijzigingen in werking treden de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de wijziging in werking treedt.

www.KOMPLAYT.nl.

- 3) To enable inspections regarding the payment of childcare allowance by the tax authorities, it is necessary to provide KOMPLAYT with your BSN number and that of your child prior to the commencement date of your agreement.
- 4) We are obliged to check the identity of you and your child on the basis of a valid ID, in connection with the payment of childcare allowance by the tax authorities and the inspection thereof. If you do not cooperate with such an identity check or do not have a valid proof of identity, this may have consequences for both the childcare allowance and your agreement with KOMPLAYT.
- 5) If, due to changes in legislation and regulations, KOMPLAYT is obliged in the future to provide other (personal) data to the Tax Authorities or any other government authorities, you are obliged to cooperate in the provision of this data.

Article 14 – Changes to these conditions

KOMPLAYT reserves the right to unilaterally change these Additional Terms and Conditions, and is also entitled to unilaterally change the agreement in such a way that the most recent version of the Additional Terms and Conditions is declared applicable. You agree to such a change by accepting these Additional Terms.

The changes will only take effect one month and one week after we have informed you, unless a different statutory period is required, which will then be applied. In the event that the change to the Additional Terms and Conditions leads to a material change to the agreement, you are entitled to cancel the agreement until the day on which the changes come into effect.