



## Voorwaarden tussenschoolse opvang (tso) Partou

Versie 1 augustus 2024 - voor overeenkomsten aangegaan met Smallsteps B.V. of Partou B.V.,<sup>1</sup> hierna te noemen "Partou".

Tussenschoolse opvang (tso) is een dienst die geleverd wordt door Partou en niet valt onder de Wet Kinderopvang. De kinderen worden tijdens de lunchperiode opgevangen op school of op een daarvoor aangewezen locatie.

### Artikel 1 - Partou ouderapp - Algemeen

1. Voor de communicatie met de ouders maken wij gebruik van de Partou ouderapp, hierna te noemen: de ouderapp. Ga je een overeenkomst aan met Partou, dan gaan wij ervan uit dat je gebruik maakt van de ouderapp. 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 de ouderapp. Voor de wijze waarop de ouderapp werkt, verwijzen we je naar de handleiding.
2. Indien je geen gebruik maakt van de ouderapp, heb je geen direct inzicht in je gegevens en facturen 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 de ouderapp. Bij het aanvragen van extra opvang is het alleen mogelijk om je ruil- en inhaaluren van artikel 5 in te zetten als je dit zelf via de ouderapp aanvraagt. Vraag je een medewerker om je aanvraag voor extra opvang voor je in de ouderapp 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<sup>2</sup>, de zgn. "contractouder".
2. De contractouder is verantwoordelijk voor juiste en tijdige betaling van de opvangkosten, zoals omschreven in artikel 6.
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 Partou, kan de contractouder met het overleggen van een gerechtelijke uitspraak of echtscheidingsconvenant aantonen, dat het verkrijgen van toestemming zoals omschreven in sub a. niet nodig is.

---

<sup>1</sup> Partou bestaat uit Partou B.V. en Smallsteps B.V. Hoewel wij ons één Partou voelen, betreffen het voornamelijk twee organisaties.

<sup>2</sup> Onder de term ouder verstaan we ook verzorger.



- 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 Partou geldt het volgende:
  1. *Als de andere ouder zonder ouderlijk gezag* Partou verzoekt om informatie over het kind, geeft Partou via de locatie de andere ouder periodiek schriftelijke informatie over belangrijke feiten en omstandigheden rond (de ontwikkeling of opvang van) het kind.
  2. *Als de andere ouder met ouderlijk gezag* Partou verzoekt om informatie krijgt hij toegang tot de ouderapp. Hierin wordt informatie gegeven over het kind en de contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn niet zichtbaar. Aanvragen bij Partou zoals ruildagen, extra opvang en dergelijke worden door de contractouder gedaan.
  3. *Als de andere ouder met ouderlijk gezag onderdeel vormt van het gezin met de contractouder* en verzoekt om informatie, krijgt hij toegang tot de ouderapp. Hierin wordt informatie over het kind wordt gegeven en contractuele gegevens en privégegevens van de contractouder zijn zichtbaar. Indien Partou geïnformeerd wordt dat ouders uit elkaar gaan, behoudt de andere ouder in principe deze ouderapp tenzij de contractouder de toestemming voor het gebruik intrekt. In dat geval verkrijgt de andere ouder automatisch toegang tot de ouderapp zoals vermeld onder 2.
  4. Indien er aantoonbaar zorgen zijn dat de veiligheid of het belang van het kind in het geding is door de toegang tot de ouderapp onder 2. kan Partou zelfstandig besluiten deze toegang niet te verstrekken c.q. in te trekken. Partou hanteert een strenge toets voordat zij hiertoe besluit.
4. Afspraken tussen partijen zijn alleen rechtsgeldig als deze schriftelijk, per e-mail of via de ouderapp 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 Partou 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 Partou vanwege het ontbreken van de vereiste toestemming deze overeenkomst 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 Partou 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 van deze voorwaarden.



### **Artikel 3 – Annulering overeenkomst**

Heb je een overeenkomst met Partou afgesloten, maar wil je deze annuleren voor de aanvangsdatum van de opvang? Dat kan. Je kunt de overeenkomst schriftelijk annuleren per e-mail ter attentie van de afdeling customer support ([support@partou.nl](mailto:support@partou.nl)). Als annuleringsdatum geldt de datum dat Partou de annulering ontvangt. Wij hanteren een annuleringstermijn van één (1) maand.

### **Artikel 4 – Tso opvangpakket**

1. Het opvangpakket geldt voor een volledig schooljaar en loopt standaard van 1 augustus tot en met 31 juli van het jaar daarop, ongeacht de regio-indeling voor de schoolvakantie, waarna deze telkens stilzwijgend voor de duur van een schooljaar wordt verlengd.
2. Partou biedt geen tso aan wanneer de scholen zijn gesloten. Dit is ook van toepassing op schoolsluitingsdagen van scholen (dagen/dagdelen waarvan de school aan het begin van het schooljaar heeft gecommuniceerd dat zij gesloten is) en op de algemeen erkende feestdagen.
3. Het gaat om de volgende algemeen erkende feestdagen:
  - Nieuwjaarsdag
  - Tweede Paasdag
  - Koningsdag
  - Bevrijdingsdag (eens per 5 jaar)
  - Hemelvaartsdag
  - Tweede Pinksterdag
  - Eerste en tweede Kerstdag
4. Voor opvangdagen die vallen op een algemeen erkende feestdag of schoolsluitingsdag, zoals hierboven vermeld, krijg je geen ruil- en inhaal dagen of (financiële) restitutie.

### **Artikel 5 – Ruil- en inhaalbeleid en extra opvang**

#### *Ruil- en inhaaluren*

1. 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 de ouderapp, 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.
2. De ruil- en inhaaluren die verkregen zijn voor tso, zijn alleen inzetbaar voor tso en niet voor andere diensten van Partou.
3. De ruil- en inhaaluren zijn kindgebonden. Je kunt deze niet inzetten voor één van je andere kinderen.
4. Jouw ruil- en inhaaluren kunnen alleen ingezet worden als er plek is op de groep. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Partou. Dit betekent dat wij jouw verzoek ook kunnen afwijzen. In ieder geval geldt dat Partou hiervoor geen extra kosten zal maken; het inzetten van een extra pedagogisch medewerker behoort dus niet tot de mogelijkheden.
5. 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 niet de eventueel nog van voor de einddatum resterende ruil- en inhaaluren inzetten.
6. Stap je gedurende je overeenkomst over naar een van onze andere locaties (bijvoorbeeld bij verhuizing) en neem je daar tso af, dan behoud je je ruil- en inhaaluren.



### Extra opvang

1. Je mag als ouder altijd extra opvang aanvragen. Dit kun je doen via de ouderapp. Indien je extra opvang wilt op de dag zelf, kun je dit aanvragen vóór 11:00 uur in de ouderapp.
2. Voor extra opvang kun je ruil- en inhaaluren inzetten volgens de regels zoals eerder in deze voorwaarden vermeld.
3. Je ruil- en inhaaluren worden pas als ingezet beschouwd, wanneer je aanvraag door ons is goedgekeurd en bevestigd via de ouderapp.
4. Beschik je op het moment van aanvraag niet over (voldoende) ruil- en inhaaluren, dan ontvang je in de desbetreffende maand een factuur voor extra opvang. Voor het afnemen van extra opvang rekenen we hetzelfde tarief als in je overeenkomst staat.
5. Je bent pas zeker van je extra opvang, wanneer je van ons een bevestiging ontvangt via de ouderapp.
6. Heb je de extra opvang aangevraagd:
  - a. *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 krijg je je ruil- en inhaaluren terug.
  - b. *met facturering achteraf*, dan kunnen we daarvoor alleen inhaaluren teruggeven als je de extra aangevraagde dag 7 dagen voorafgaand aan de opvangdag annuleert door een e-mail te sturen naar [support@partou.nl](mailto:support@partou.nl).

### Artikel 6 – Betaling

1. Het contractueel overeengekomen jaarbedrag voor opvang (tso) wordt vooraf per maand in gelijke bedragen over 10 kalendermaanden gefactureerd en is ook vooraf verschuldigd. In juli en augustus wordt er niet gefactureerd.
2. Partou maakt gebruik van automatische incasso om het verschuldigde maandbedrag, eventuele andere afgenomen producten en/of diensten en overige kosten af te schrijven van jouw rekening.
3. Je geeft ons door middel van een doorlopende SEPA-machtiging toestemming om de factuurbedragen van jouw rekening af te schrijven. Je geeft deze machtiging digitaal aan ons af.
4. Wil je geen gebruik maken van automatische incasso voor het incasseren van je reguliere maandelijkse factuur voor opvang, dan behouden wij ons het recht voor om per digitale factuur administratiekosten in rekening te brengen.
5. 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.
6. 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 Partou binnen de grenzen van de wet- en regelgeving al het mogelijke heeft gedaan om deze overmachtssituatie te voorkomen, dan wel ten spoedigste op te heffen.

### Artikel 7 – Tariefwijziging

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



## **Artikel 8 – Wijziging en/of beëindiging van de overeenkomst**

1. Je kunt jouw overeenkomst uitsluitend opzeggen door middel van het online opzegformulier dat je terug kunt vinden op [www.mijnpartou.nl/service](http://www.mijnpartou.nl/service). Wij hanteren een opzegtermijn van een maand.
2. Wijziging(en) kun je doorgeven via [www.mijnpartou.nl/service](http://www.mijnpartou.nl/service). Wij hanteren een wijzigingstermijn van een maand.
3. We behouden ons het recht voor om de overeenkomst ten aanzien van per dag aangeboden opvanguren, aantal per jaar geopende weken, openings- en sluitingstijden en uurtarieven wegens ons moverende redenen – al dan niet per locatie – eenzijdig te wijzigen of te laten eindigen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
4. Zijn er veranderingen die leiden tot een wijziging in jouw opvangkosten of wijzigen bijvoorbeeld de schooltijden, waardoor je opvanguren veranderen, dan kan Partou deze wijzigingen bevestigen door middel van een aanhangsel op de overeenkomst.
5. Partou is slechts bevoegd de overeenkomst op te zeggen op grond van een zwaarwegende reden. Als zwaarwegende redenen worden in ieder geval aangemerkt:
  - a. De situatie dat de ouder gedurende één maand in verzuim is ten aanzien van zijn betalingsverplichting;
  - b. Je kind door ziekte of anderszins extra verzorgingsbehoefte is; Ouder en/of kind 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 Partou mag worden verwacht;
  - c. De opvang van je kind een normale opvang van de andere kinderen onevenredig verzwaart of belemmert.
  - d. De omstandigheid dat Partou vanwege een niet aan ons toerekenbare oorzaak langdurig of blijvend niet meer in staat is de overeenkomst uit te voeren;
  - e. Een bedrijfseconomische noodzaak die de continuïteit van de locatie waar het kind is geplaatst in gevaar brengt.
  - f. Als één of beide ouder(s) het gezag over het kind verliest/verliezen;
  - g. Als naar het oordeel van Partou 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 Partou verlangd kan worden;
  - h. Indien een voortzetting van de dienstverlening in redelijkheid niet van Partou verlangd kan worden vanwege een slechte verstandhouding tussen (medewerkers van) Partou 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 Partou.

## **Artikel 9 – Aansprakelijkheid**

Voor de gevallen dat Partou 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 Partou werkzame personeel. Iedere aansprakelijkheid van Partou is uitdrukkelijk beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Partou daadwerkelijk wordt uitbetaald.



#### **Artikel 10 – Wijziging van deze voorwaarden**

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