

**Afmelden en ruilen bij ziekte**

Is uw kind ziek? Dan dient u vóór 9:00 de opvang dag te hebben geannuleerd door ons te mailen én naar de locatie te hebben gebeld ((+31) 317 358 119). U kunt op de dag zelf niet meer de opvang annuleren in Portabase.

Wilt u deze dag(en) inhalen? Dan mag u extra opvang aanvragen onder vermelding van ruiling met de gemiste datum (bijvoorbeeld; ruiling 16 april 2022). Portabase kan geen ruildagen met terugwerkende kracht ruilen. Zonder een afmelding in Portabase kan de dag niet geruild worden. Wij hebben anders geen overzicht over het saldo van te ruilen dagen. Vraagt u extra opvang aan zonder vermelding van ruiling, dan wordt deze extra opvang in rekening gebracht.

**Afmelden en ruilen bij overige omstandigheden**

Gaat u op vakantie of wilt u uw kind om een andere reden afmelden? Meld uw kind dan tijdig af via Portabase (minimaal 48 uur van te voren, of voor vakanties 4 weken vooraf). Ruilen kan tot minimaal 48 uur van tevoren via Portabase.

Weet u bij het afmelden nog niet naar welke dag u wilt ruilen? Kies dan voor de optie 'opvang annuleren'. U kunt dan later via de Portabase een ruildag aanvragen door extra opvang aan te vragen onder vermelding van ruiling met de gewenste datum (bijvoorbeeld; ruiling 16 april 2022). Zonder een afmelding in Portabase, kan de dag niet geruild worden. Wij hebben anders geen overzicht over het saldo van te ruilen dagen.

**Overige voorwaarden**

- Vakanties dienen minimaal 4 weken vooraf gecommuniceerd te worden naar de locatie middels een afmelding via Portabase.
- Afgemelde dagen kunnen niet teruggedraaid worden.
- Geruilde dagen kunnen niet teruggedraaid worden.
- Aangevraagde ruil-/extra dagen kunnen niet geannuleerd worden.
- Vanaf 1-1-2022 zal Prins Vleermuis een strippenkaart hanteren. Met deze wijziging kunt u eens in de 4 maanden een ruildag inzetten. U spaart dus iedere 4 maanden de ruildag(en) op. Wanneer u geen ruildag(en) heeft ingezet, zal deze niet verloren gaan, maar spaart u deze op naar de volgende 4 maanden en zo verder. De ruildagen komen echter te vervallen op 31 december van ieder kalenderjaar.
- Heeft uw kind 1 dag in contract dan krijgt u 3 ruildagen per kalenderjaar (1 dag per 4 maanden).
- Heeft uw kind 2 dagen in contract dan krijgt u 6 ruildagen per kalenderjaar (2 dagen per 4 maanden).

- Heeft uw kind 3 dagen in contract dan krijgt u 9 ruildagen per kalenderjaar (3 dagen per 4 maanden).
- Heeft uw kind 4 dagen in contract dan krijgt u 12 ruildagen per kalenderjaar (4 dagen per 4 maanden).
- Bij een 40 weken contract kunt u geen gebruik maken van het ruilbeleid.
- De volgende mutaties dienen via Portabase aan ons gemeld te worden: Ruildagen en extra dagen of andere mutaties in de nabije toekomst. Wij willen graag miscommunicaties voorkomen. Om die reden zijn mutaties per SMS, whatsapp, social media, email, of enige andere weg, ongeldig en deze worden niet beantwoord.
- VVE dagdelen kunnen niet geruild of ingehaald worden.
- Een ruildag aanvragen betekent niet dat dit ook daadwerkelijk mogelijk is op de gewenste dag. U ontvangt altijd een bevestigingsmail wanneer uw kind de gewenste dag kan komen, of een mail dat de aanvraag afgekeurd is.
- Wanneer u een dag heeft geruild, kunt u deze niet nogmaals ruilen of de ruiling annuleren. Het kan zijn dat uw vaste plek vergeven is aan een ander kind. Zo helpen ouders elkaar.
- Vier weken van tevoren worden de extra dagen gefactureerd. Het personeel wordt dan ook vier weken van tevoren ingepland, op basis van het aantal kinderen en de groepssamenstelling. Om deze reden kunnen extra dagen niet meer geannuleerd worden.
- Vervroegde opvang (van 7.00-7.30 uur) kan niet worden geruild of geannuleerd. Eenmaal doorgegeven worden deze in rekening gebracht. Telefonisch afmelden en via Portabase is wel vereist.
- Wanneer uw kind tijdens een opvang dag ziek, of voor doktersbezoek, wordt opgehaald kan die dag niet worden ingehaald.
- Nationale feestdagen kunnen niet ingehaald worden.
- Afwezige dagen in de toekomst kunnen vooraf geruild worden. Indien u de overeenkomst eerder beëindigt, worden teveel genoten ruildagen in rekening gebracht.
- Aan het ruilbeleid kunnen geen rechten worden ontleend.