

Pantein Extra – In duidelijke taal

1. Wat doen wij voor u?

- U kunt gebruikmaken van onze diensten en kortingen als u lid bent van Pantein Extra.
- Sommige diensten voeren wij zelf uit. Andere diensten worden geleverd door een organisatie waar wij mee samenwerken.
- Als wij u doorverwijzen naar zo'n organisatie, doen wij ons best om een betrouwbare partij voor u te vinden.
- In dat geval regelen zij de dienst en betaalt u zelf aan hen. U maakt dus zelf een afspraak met de dienstverlener.
- Wat u via ons kunt krijgen, kan soms veranderen. We houden u op de hoogte via de nieuwsbrief, het ledenmagazine of onze website.

2. Lid worden en opzeggen

- U kunt lid worden via telefoon, brief, e-mail of via de website.
- Alle gezinsleden op uw adres zijn dan ook lid.
- Uw lidmaatschap loopt tot 1 januari van het volgende jaar.
- In het eerste jaar kunt u niet tussendoor opzeggen.
- U betaalt voor het hele jaar. Als u later in het jaar lid wordt, kan het zijn dat u minder betaalt.
- We sturen u een bevestiging van uw aanmelding.
- Uw lidmaatschap stopt als:
 - u zelf opzegt
 - Pantein dit doet
 - of als wij stoppen met Pantein Extra.
- Als u niet opzegt vóór 1 november, loopt uw lidmaatschap stilzwijgend door. U kunt dan iedere maand opzeggen, met een opzegtermijn van één maand.
- U zegt op via dezelfde manier als u lid bent geworden. Liefst per brief of e-mail. U krijgt van ons een bevestiging.
- Tot de einddatum van uw lidmaatschap kunt u nog gebruikmaken van de diensten en kortingen.

3. Uw ledenpas

- Na aanmelding krijgt u een pas met uw naam en lidnummer.
- Heeft u niet betaald, maar wel kortingen gebruikt? Dan kunnen wij het voordeel dat u gehad heeft alsnog terugvragen.

4. Wat kost het lidmaatschap?

- Ieder jaar vóór 1 november maken we bekend wat het lidmaatschap voor het volgende jaar kost.
- U betaalt altijd vooruit, voor een heel jaar.
- Zegt u op na meer dan één jaar lidmaatschap? Dan krijgt u geld terug voor de maanden die nog komen. Maar alleen als u uw ledenpas terugstuurt.
- We houden €3,00 in voor administratiekosten.
- Is het bedrag dat u terugkrijgt lager dan €3,00? Dan krijgt u niets terug.
- We laten u op tijd weten wanneer we het bedrag afschrijven.

5. Uw gegevens en privacy

- Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens. Dat staat ook in ons privacy statement op www.panteinextra.nl/privacystatement.
- Soms moeten wij uw gegevens delen met een organisatie die de dienst uitvoert. Zij gebruiken uw gegevens alleen om die dienst goed te regelen.
- Als iemand u vertegenwoordigt (zoals een mantelzorger), mag diegene ook dingen regelen of informatie krijgen, tenzij u zelf iets anders heeft aangegeven.

6. Wie is waarvoor verantwoordelijk (aansprakelijkheid)

- Als u via ons een dienst regelt bij een andere organisatie, dan maakt u zelf een afspraak met die dienstverlener.
- Die dienstverlener voert de dienst ook uit. U heeft dus een overeenkomst met hén, niet met Pantein Extra.
- Dat betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor wat goed of minder goed gaat. Pantein Extra is daar niet aansprakelijk voor.
- Gaat er iets mis? Dan moet u dit samen met de dienstverlener oplossen.
- Natuurlijk denken wij graag met u mee. En als dat nodig is, kunnen wij helpen bemiddelen.
- Alleen als wij zelf een fout maken bij een dienst die wij uitvoeren, kunnen we aansprakelijk zijn.
- In dat geval vergoeden we alleen directe schade, tot maximaal €1000 of het bedrag dat onze verzekering dekt.
- Heeft u schade en denkt u dat wij verantwoordelijk zijn? Laat het ons dan binnen 6 maanden schriftelijk weten.

7. Klachten

- Bent u niet tevreden? Dan behandelen wij uw klacht volgens het klachtenreglement van Pantein.
- Is er regelmatig iets mis met een bepaalde dienstverlener? Dan gaan wij met hen in gesprek. Verandert er niets? Dan kunnen wij besluiten om niet langer met die partij samen te werken.

8. Als er iets gebeurt buiten onze schuld (overmacht)

- Soms kan het gebeuren dat wij tijdelijk geen diensten kunnen leveren, bijvoorbeeld door een storing, ziekte of andere omstandigheden.
- In zo'n geval mogen wij de diensten uitstellen.
- Duurt dit langer dan twee maanden? Dan mogen u en wij het lidmaatschap stopzetten.
- Als wij een deel van de dienst al hebben geleverd, betaalt u alleen dat deel.

9. Tot slot

- Is een deel van deze voorwaarden ongeldig? Dan blijven de andere regels gewoon geldig. Als iets niet geregeld is in deze voorwaarden, beslist de Raad van Bestuur van Pantein.
- Deze eenvoudige uitleg is bedoeld om het voor u duidelijk te maken. De officiële algemene voorwaarden, zoals gepubliceerd op onze website, zijn altijd leidend. Bij verschillen geldt altijd de officiële versie. Zie ook www.panteinextra.nl/voorwaarden