

1. Dienstverlening

- 1.1 Om gebruik te maken van de diensten en kortingen van Pantein Extra dient men lid te zijn van Pantein Extra.
- 1.2 Voor dienstverlening die Pantein Extra in eigen beheer uitvoert, treedt Pantein Extra op als opdrachtnemer. Voor dienstverlening waarvoor Pantein Extra bemiddelt tussen een lid en een externe serviceverlener, treedt Pantein Extra op als bemiddelaar.
- 1.3 Externe dienstverlening wordt uitgevoerd door geselecteerde organisaties of bedrijven, welke bij voorkeur zijn aangesloten bij een erkende brancheorganisatie. Pantein Extra spant zich er voor in dat haar dienstverlening zo goed als redelijkerwijs mogelijk wordt uitgevoerd volgens de algemeen aanvaarde standaarden zoals die gelden binnen de branche.
- 1.4 Indien Pantein Extra optreedt als bemiddelaar, is het lid zelf opdrachtgever van de externe dienstverlener. Het lid rekent zelf af met de betreffende externe dienstverlener.
- 1.5 Het servicepakket van Pantein Extra kan wisselend zijn van inhoud en bovendien gedurende de looptijd van de overeenkomst wisselen (meer, minder of andere onderdelen). Pantein Extra houdt leden hiervan op de hoogte onder meer door publicatie in haar nieuwsbrief en website.
- 1.6 Per lid (huishouden) wordt per kalenderjaar maximaal € 500 korting verleend door de Thuiszorgwinkels van Pantein.

2. Aanmelding, duur en opzegging lidmaatschap

- 2.1 Aanmelding van nieuwe leden voor Pantein Extra kan telefonisch, schriftelijk via brief of aanmeldbon, in de Pantein Thuiszorgwinkels via email of via de website.
- 2.2 Het lidmaatschap geldt voor alle leden van één huishouden (woonachtig op hetzelfde adres).
- 2.3 Het lidmaatschap van Pantein Extra is tevens onderdeel van het pakket Plezierig thuis, aangeboden door Zorgcentra Pantein. Afnemers van dit pakket zijn geen contributie voor het lidmaatschap verschuldigd. Indien het pakket Plezierig thuis wordt opgezegd, eindigt het lidmaatschap van Pantein Extra van rechtswege op dat moment.
- 2.4 Het lidmaatschap gaat in op de datum van inschrijving in het ledenbestand en wordt aangegaan voor bepaalde tijd, te weten tot 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar. In de eerste contractperiode is het lidmaatschap niet tussentijds opzegbaar.
- 2.5 Ongeacht het moment van aanmelding, betaalt het lid in het jaar van aanmelding de totale lidmaatschapskosten voor het hele kalenderjaar. Pantein Extra kan gedurende het jaar besluiten het lidmaatschap voor het resterende kalenderjaar tegen gereduceerd tarief aan te bieden. Bij een lidmaatschap tegen gereduceerd tarief kunnen afwijkende voorwaarden gelden. Deze afwijkende voorwaarden worden op de website gepubliceerd.
- 2.6 Opname in het ledenbestand geldt als bewijs van inschrijving. Aanmelding voor het lidmaatschap wordt schriftelijk bevestigd.
- 2.7 Het lidmaatschap eindigt door:
 - rechtsgeldige opzegging door het lid (zie 2.8)
 - opzegging door de Raad van Bestuur van Pantein;
 - beëindiging van de dienstverlening van Pantein Extra;
 - beëindiging van deelname aan het pakket Plezierig thuis.
- 2.8 Na afloop van het lidmaatschap voor bepaalde tijd, wordt het lidmaatschap, behoudens tijdig tegenbericht van het lid, stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd. In dat geval is opzegging van het lidmaatschap mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 2.9 De opzegging dient te geschieden op dezelfde wijze als waarop de overeenkomst tot stand is gekomen. Pantein Extra geeft daarbij de voorkeur dat de opzegging schriftelijk of per e-mail geschiedt. De opzegging is eerst rechtsgeldig zodra deze Pantein Extra daadwerkelijk heeft bereikt. Opzegging wordt bij de ledenadministratie vastgelegd en schriftelijk bevestigd naar het lid.
- 2.10 Tot de einddatum van het lidmaatschap heeft het lid nog aanspraak op de dienstverlening uit het pakket en de kortingen.

3. Ledenpas

- 3.1 Na ontvangst van betaling van de contributie ontvangt het lid een pas met het lidmaatschapsnummer en de naam van de pashouder.
- 3.2 Indien, bij controle achteraf, toch blijkt dat de lidmaatschapskosten voor Pantein Extra niet zijn voldaan, is Pantein Extra gerechtigd de onterecht genoten voordelen terug te vorderen.

4. Contributie

- 4.1 De contributie wordt jaarlijks voor één kalenderjaar vastgelegd en voor 1 november op de website van Pantein Extra gepubliceerd. Het lid betaalt telkens de contributie voor een geheel jaar vooruit. Zolang er sprake is van deelname aan het pakket Plezierig thuis is het lid geen contributie verschuldigd.
- 4.2 Bij tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap tijdens het lopende kalenderjaar, vindt restitutie plaats van al betaalde lidmaatschapskosten voor het resterende deel van het kalenderjaar, mits het lid méér dan 1 jaar lid is geweest. De laatste zinsnede is niet van toepassing indien het lid op grond van artikel 1.6 van zijn ontbindingsbevoegdheid gebruikt maakt.
- 4.3 Restitutie wordt alleen verleend indien de ledenpas geretourneerd is naar Pantein Extra en in goede orde door Pantein Extra is ontvangen.
- 4.4 Bij tussentijdse restitutie brengt Pantein Extra hiervoor €3 administratiekosten in rekening. Dit wordt afgetrokken van het te restitueren bedrag. Indien het te restitueren bedrag kleiner is dan €3, wordt geen restitutie verleend.
- 4.5 Pantein Extra informeert leden jaarlijks over de datum waarop de automatische incasso uitgevoerd wordt en over de kosten die geïncasseerd worden. Dit gebeurt doorgaans 7 dagen voor de incassodatum.

5. Privacy

- 5.1 Pantein Extra hanteert ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van leden een privacyreglement, dat voortvloeit uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Deze gegevens zijn niet toegankelijk voor onbevoegden. Alle medewerkers van dienstverleners van Pantein Extra hebben een geheimhoudingsplicht.
- 5.2 In het kader van dienstverlening welke wordt uitgevoerd door externen is Pantein Extra, indien een lid om die dienst verzoekt, bevoegd diens persoonsgegevens aan betreffende dienstverlener te verstrekken. Betreffende dienstverlener zal deze persoonsgegevens uitsluitend aanwenden ten behoeve van de uitvoering van de aangevraagde dienst.
- 5.3 Pantein Extra kan voor onderzoeksdoeleinden gegevens over leden verstrekken aan een onderzoeksbureau. Die gegevens zullen niet herleidbaar zijn naar personen of adressen.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1 Indien door of in verband met de uitvoering van de tussen Pantein Extra en het lid geldende overeenkomst het lid schade lijdt waarvan vast is komen te staan dat Pantein Extra aansprakelijk daarvoor is, zal die aansprakelijkheid beperkt zijn tot directe schade en tot een bedrag van maximaal € 1000,00 of, indien de schade door een schadeverzekering van Pantein Extra wordt gedekt, voor maximaal het verzekerde bedrag.
- 6.2 De dienstverlener is verantwoordelijk voor de te leveren diensten. Pantein Extra is niet aansprakelijk voor de door het lid geleden schade als gevolg van gedraging of nalaten van een externe dienstverlener, zoals bijvoorbeeld een tekortkoming in het nakomen van de verbintenis of anderszins.
- 6.3 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Pantein Extra en de door Pantein Extra bij de uitvoering daarvan betrokken derden, 6 maanden. Iedere aanspraak jegens Pantein Extra vervalt derhalve, indien het lid de schadeclaim niet binnen 6 maanden schriftelijk en gemotiveerd heeft ingediend bij Pantein Extra

7. Klachten

- 7.1 De behandeling van klachten zal in aanvulling op artikel 6.3 conform het klachtenreglement van Thuiszorg Pantein worden afgehandeld. Voor zover de bepalingen in het klachtenreglement afwijken van de algemene leveringsvoorwaarden van Pantein Extra, gelden deze leveringsvoorwaarden.
- 7.2 Bij regelmatige klachten over een bepaalde externe dienstverlener zal Pantein Extra in het belang en ter bescherming van de leden aandringen op verbetering van de dienstverlening. Indien geen verbetering optreedt, zal Pantein Extra het contract met deze externe dienstverlener beëindigen.

8. Overmacht

- 8.1 Pantein Extra is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting tegenover het lid indien daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 8.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen,

alle buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Pantein Extra geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Pantein Extra niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Pantein Extra heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Pantein Extra haar verbintenis had moeten nakomen.

- 8.3 Pantein Extra kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Dit laat onverlet de overige bepalingen van deze leveringsvoorwaarden terzake aansprakelijkheid voor schade.
- 8.4 Indien Pantein Extra ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst gedeeltelijk is nagekomen, is het lid gehouden de contributie te voldoen als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

9. Slotbepaling

- 9.1 Indien een deel van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar is, dan laat dit de geldigheid van het overig deel van deze algemene voorwaarden onverlet.
- 9.2 In alle gevallen waarin regelgeving en/of deze algemene voorwaarden niet voorzien, beslist uitsluitend de Raad van Bestuur van Pantein.