

KLANTEN REGLEMENT & BELEID KLANTEN

STICHTING DIERENVOEDSELBANK HART VOOR HUISDIEREN LIMBURG

DEFINITIES

Onder de naam Stichting Dierenvoedselbank Hart voor Huisdieren Limburg (verder genoemd als "HVHL") wordt de HVHL en haar uitgiftepunten verstaan. Klanten zijn mensen welke een dierenvoedselpakket ontvangen van de HVHL..

1. AANMELD- & ACCEPTATIEPROCEDURE

1 A. Iedereen kan een aanvraag indienen voor een gratis dieren voedselpakket.

Aanvragen kan middels invullen van het inschrijfformulier op de website (www.hvhlimburg.nl) of een van de andere geboden opties. Men ontvangt dan vervolgens een inschrijfformulier met verzoek om een aantal bewijsstukken bij te voegen en dit in te leveren.

Is de aanvrager ingeschreven bij een voedselbank of heeft een bewindvoerder?

Dan verleent deze automatisch toestemming om daar eventueel navraag bij te doen.

1 B. Als wij nog vragen hebben, dan nemen wij contact met de aanvrager op of maken een afspraak om eenmalig op huisbezoek te komen. Is de aanvraag goedgekeurd dan ontvangt men een bericht (toewijzing). Wordt een aanvraag afgewezen dan ontvangt men hiervan ook bericht. Op een afwijzing kan geen bezwaar gemaakt worden en wordt verder niet gecommuniceerd.

1C. Als een aanvraag goedgekeurd wordt (onafhankelijk of men meteen een pakket ontvangt of op de wachtlijst geplaatst wordt) dan verzoeken wij aanvrager om HVHL te volgen via haar Facebook pagina (www.facebook.com/hvhlimburg) waarop men extra informatie over uitgiftedatum en belangrijke mededelingen van de HVHL kan vinden. De uitgiftedatum staat ook vermeld in het uitgifteschema dat bij de eerste uitgifte overhandigd wordt en op de website www.hvhlimburg.nl.

1 D. Vanaf de datum dat men het pakket ontvangt, start de lidmaatschapsregistratie en wordt u "klant" van onze Stichting.

U kunt maximaal 2 jaar gebruik maken van het noodhulppakket. Op verzoek dient men, gedurende deze periode, een inkomensverklaring te overleggen.

2. VERANTWOORDELIJKHEID KLANTEN

2 A. HVHL is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde producten. Producten neemt u dus op eigen risico mee van het uitgiftepunt. De houdbaarheidsdatum van producten kan overschreden zijn, daarom krijgen wij deze gratis. Dit betekent alleen dat na deze datum de optimale vitamineverhouding niet meer gegarandeerd wordt door de producent. Eventuele diepvriesproducten worden bevroren meegegeven. Klant dient deze thuis zo snel mogelijk weer in te vriezen.

2 B. Klanten zijn verantwoordelijk voor het tijdig afhalen van de producten. Kan klant, door omstandigheden, niet zelf komen afhalen dan dient men zelf iemand te vragen om dit voor klant te doen of reglementair af te melden.

2 C. Klanten zijn verantwoordelijk om HVHL tijdig (binnen 7 dagen) eventuele belangrijke wijzigingen (inkomenssituatie of aantal aanwezige huisdieren) door te geven (zie ook artikel 3A).

2 D. Klanten mogen, tijdens de registratieperiode, geen nieuwe dieren aanschaffen. HVHL wil helpen in het onderhoud van dieren die men heeft en voorkomen dat men dieren aanschaf in een ongunstige situatie (zie ook artikel 3A).

2 E. Er geldt er een maximum van 4 (grote) huisdieren (honden en/of katten). Met deze voorwaarde willen wij een veilige financiële en leefbare omgeving voor u en uw huisdieren proberen te ondersteunen. Ook dienen huisdieren al minimaal 6 maanden (aantoonbaar) in bezit te zijn en worden er geen registraties voor zwerfdieren of van andere eigenaren geaccepteerd.

2 F. Klanten ontvangen honden- & kattenvoer in emmers. Zij dienen deze emmers steeds schoon in te leveren bij de eerstvolgende uitgifte. Klanten betalen hiervoor eenmalig statiegeld. Bij beëindiging dienen deze emmers ook te worden ingeleverd. Levert men dan

geen ontvangen emmers in? Dan is ontvangt de ex-klant geen restitutie van het betaalde statiegeld. Klanten ontvangen deze emmers namelijk in bruikleen. De emmers blijven ten alle tijden eigendom van de HVHL.

3. BEËINDIGING REGISTRATIE

3 A. Blijkt, tijdens een controle, dat klant inmiddels zelf financieel in de mogelijkheid bent om voor diens eigen huisdieren te kunnen zorgen? Dan beëindigen wij de registratie. Dit geldt ook indien klant meer huisdieren bezit dan heeft aangegeven (zie artikel 2 C Urn 2 E). Daarnaast mag u ook niet van andere dierenvoedselbanken gratis dierenvoedsel ontvangen.

3 B. Maakt klant misbruik van de registratie (bijv. door verder geven of verkopen van ontvangen voer en/of artikelen, afgeven van een valse inkomensverklaring of door negatieve uitlatingen over en naar de Stichting (en/of tegen een vrijwilliger) te doen), dan beëindigen wij, per direct de registratie. Afhankelijk van de situatie zijn strafrechtelijke en juridische vervolgstappen, onzerzijds, eventueel mogelijk.

Wij behandelen alle klanten met respect ongeacht geslacht, uiterlijk, achtergrond, religie of huidskleur en verwachten dat ook van hun.

3 C. Haalt klant 1 keer, zonder reglementaire afmelding, het noodhulppakket niet op, dan vervalt automatisch diens toewijzing. Dit geldt ook indien klant zich 2x in 1 jaar afmeldt zonder dringende redenen (zie ook artikel 28).

4. PRIVACY VERKLARING

HVHL zorgt ervoor dat de privacy van de personen, die de noodhulppakketten ontvangen, is gegarandeerd. Hun gegevens worden nimmer aan anderen ter beschikking gesteld of ter inzage gegeven.

5. AFHALEN & INHOUD PAKKET

5 A. In principe beoogt HVHL om elke vier (4) weken een noodhulppakket te kunnen aanbieden. Hiervoor kan echter geen garantie worden afgegeven omdat de Stichting afhankelijk is van giften; de hoeveelheid en inhoud van de gesponsorde producten kan daardoor variëren. Uitgiftedatum, tijden en locaties worden doorgegeven middels het uitgifteschema dat de klant heeft ontvangen.

6. AKKOORDVERKLARING

Middels het indienen van het inschrijfformulier en gevraagde stukken geeft men aan akkoord te gaan met dit reglement.

INFORMATIEBLAD STATIEGELDEMMERS

Heeft u een, of meerdere, hond(en) en/of kat(ten)? Wij geven deze pakketten altijd in emmers met een deksel mee. Heeft u alleen andere dieren? Dan is de informatie op dit blad niet voor u van toepassing. Waarom emmers?

Er zijn een aantal belangrijke voordelen doordat wij de pakketten in emmers aanbieden:

- * Voor ons is het gemakkelijker om de pakketten te maken en veilig op te slaan.
- * Er is minder kans op verspilling tijdens het vervoer van het uitgiftepunt naar uw huis.
- * U weet precies wat soort voer is verpakt in elke emmer (kleurcode op deksel).
- * U kunt het voer thuis veilig en droog bewaren. Er is dus ook minder kans op ongedierte.
- * Het is ook nog beter voor het milieu om niet elke keer weer nieuwe zakken uit te delen.

Daarnaast willen wij voorkomen dat er te weinig emmers terug ontvangen worden bij einde van een toewijzing. Op deze manier kunnen wij ons budget beter en gericht besteden voor de aanschaf van belangrijkere zaken zoals het kopen van diervoer & antiparasitaire middelen.

Statiegeld emmers:

U krijgt deze emmers in bruikleen van onze Stichting.

De aanschaf van nieuwe emmers is niet goedkoop en wij willen voorkomen teveel geld uit te geven aan emmers in plaats van aan andere noodzakelijke dingen.

Daarom betaalt u bij aanvang van uw toewijzing eenmalig een bedrag (borg/ statiegeld) voor het aantal emmers dat wij u in bruikleen geven. **De bedragen zijn € 2,50 per emmer kat en € 4 emmer per hond.**

Emmers ruilen:

Tijdens de eerste uitgifte ontvangt u de statiegeldemmers.

Vervolgens levert u deze emmers, **schoon**, weer in op de volgende uitgiftes en krijgt steeds nieuwe emmers mee. U betaalt dus niet elke keer opnieuw.

Is een emmer beschadigd (niet door uw toedoen)? Dan kunt u deze ook gewoon inleveren.

Einde toewijzing:

Bij het einde van uw toewijzing kunt u, **schone**, statiegeldemmers inleveren op de eerstvolgende uitgifte. Onze vrijwilliger noteert het aantal ingeleverde emmers en rekeningnummer waarop teruggestort dient te worden.

Binnen 2-3 weken na het inleveren wordt het statiegeld teruggestort naar uw bankrekening.

Let wel: beschadigde, of niet schone, emmers worden niet geaccepteerd bij het inleveren.

Let wel: wij moeten betalen voor bijschrijvingen en betalingen per bank, wij moeten u helaas deze kosten in rekening brengen. Dus bij einde toewijzing krijgt u **totaal € 0,50 minder terugbetaald.**

Levert u de emmers niet in? Dan is dat uw keuze, maar krijgt u dus niet het betaalde statiegeld terug.

Betaling statiegeld:

Is uw aanvraag goedgekeurd, dan ontvangt u een e-mail (of brief) met betaalinformatie (bedrag en bankrekeningnummer). U kunt ook eventueel uw bewindvoerder, budgetbeheerder of andere schuldhulpverlener vragen om het bedrag over te maken.

Betaalt u niet binnen 14 dagen? Dan vervalt uw toewijzing en dient u opnieuw een aanvraag in te dienen als u van ons een diervoedselpakket wenst.

Als wij het statiegeld hebben ontvangen dan ontvangt u weer een e-mail (of brief) met datum, tijdstip en adres van de locatie waar u de eerste keer uw pakket kunt afhalen.

Stichting Dierenvoedselbank Hart voor Huisdieren Limburg

W: www.hvhlimburg.nl

KvK: 80141013

E: info@hvhlimburg.nl

RSIN: 861565812 BANK:

FB: [@hvhlimburg](https://www.facebook.com/hvhlimburg)

NL25 RABO 0366077120

T: 06-17117372