

ALGEMENE VOORWAARDEN

**Dierenkrematorium Beek BV Middelweg 15 6191 NC Beek (Limburg)
Handelend onder naam Dierenkrematorium Maas en Beek
Kamer van Koophandel nummer 52939685**

September 2017

Artikel 1. In deze **Algemene Voorwaarden** verder te noemen **AV** wordt verstaan onder:

- **Opdrachtgever:** de partij of persoon die opdracht geeft.
- **Opdrachtnemer:** **Dierenkrematorium Beek BV**, verder te noemen **Maas en Beek**
- **Opdrachtformulier:** het door de opdrachtgever ingevulde en ondertekende **Maas en Beek** crematieformulier, ook geldig indien dit niet ondertekend is maar bijvoorbeeld telefonisch of per mail mee ingestemd is
- **Uitvaartverzorging:** de gehele of gedeeltelijke verzorging van de uitvaart van het huisdier door opdrachtnemer conform de wensen en keuzes van de opdrachtgever.

Artikel 2. Deze AV zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, behoudens wijzigingen in deze voorwaarden welke door beide partijen uitdrukkelijk en schriftelijk dienen te zijn bevestigd.

Artikel 3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en volledigheid van de gegevens die zijn ingevuld op het crematieformulier. Opdrachtgever, of de namens opdrachtgever opererende dierenarts, dient er voor te zorgen en zich er zeker van te stellen dat bij gebruik van het Maas en Beek crematieformulier dit formulier bij het juiste huisdier gebruikt wordt en/ of via een het vastmaken aan een transport hulpmiddel, eventueel via een geniet overeenkomstig label, onlosmakelijk mee verbonden wordt.

Artikel 4. Het Maas en Beek crematieformulier blijft eigendom van Maas en Beek en mag door opdrachtnemer en opdrachtgever alleen worden gebruikt voor de dienstverlening van Maas en Beek. Ieder onjuist ingevuld of mislukt crematie formulier dient te worden vernietigd of geretourneerd aan Maas en Beek, waar het vervolgens ook zal worden vernietigd.

Artikel 5. De overeenkomst tot de uitvaart van het huisdier komt tot stand door het invullen van het crematie formulier en/of het aanmelden hiervan bij opdrachtnemer. Hiermee gaat opdrachtgever akkoord met de AV Maas en Beek en geeft opdrachtgever toestemming aan opdrachtnemer voor de uitvaartverzorging van het huisdier. Gezien de emotionele lading van het moment van invullen, komt het herhaaldelijk voor dat opdrachtgever het crematieformulier niet ondertekend. Desondanks komt door het handmatig invullen van het formulier i.c.m. de overdracht van het huisdier de overeenkomst toch tot stand. In die situaties zal een ondersteunende verklaring van de dierenarts als een voldoende bewijs geaccepteerd worden.

Artikel 6. Met het totstandkomen van de overeenkomst verplicht opdrachtnemer zich tot de verzorging van de uitvaart van het huisdier en mag de opdrachtnemer deze uitvoeren. Opdrachtnemer staat in voor de juiste regeling en uitvoering van de uitvaart overeenkomstig de opdracht. De overeenkomst is door opdrachtnemer nagekomen als de uitvaart in overeenstemming met deze AV is verzorgd.

Artikel 7. Opdrachtnemer mag partners of zusterbedrijven aanstellen voor het uitvoeren van diensten. Opdrachtnemer contracteert zowel namens zichzelf als namens zijn werknemers, partners, zusterbedrijven en bestemmingen, die allen een beroep kunnen doen op de in dit document genoemde AV.

Artikel 8. De tarieven die verschuldigd zijn voor de in deze AV omschreven diensten en leveranties, worden vastgesteld door opdrachtnemer. De tarievenregeling ligt ter inzage bij opdrachtnemer. Deze wordt op verzoek gratis verstrekt. Opdrachtgever heeft het recht vanwege geografische verschillen per gebied, soms ook afhankelijk met welke partner wordt samen gewerkt, andere tarieven te hanteren. Opdrachtgever van de uitvaart moet de gegevens verstrekken die op grond van de AV vereist zijn om het toe te passen tarief te kunnen bepalen. Opdrachtnemer stelt, zonedig achteraf, het verschuldigde bedrag vast. Opdrachtnemer heeft het recht om de juistheid van de door opdrachtgever verstrekte gegevens te controleren.

Artikel 9. Indien voor bepaalde op te dragen dienstverleningen, zoals een zeer specifieke urn, en/of leveringen de juiste tarieven nog niet bekend zijn, zal opdrachtnemer geen of een richtprijs per post aangeven met vermelding 'pro-memorise'. Opdrachtgever kan aan deze opgave geen rechten ontleen. Opdrachtnemer is gehouden desgevraagd zo mogelijk binnen 48 uur de werkelijke tarieven van de bedoelde posten aan opdrachtgever door te geven.

Wanneer opdrachtgever geen nadere opgave heeft verlangd en/of de opdracht na prijsopgave niet onverwijld gewijzigd heeft, is hij gehouden de reële prijzen van de desbetreffende dienstverlening en/of levering te betalen. Op verzoek wordt aan opdrachtgever een kopie van facturen van derden verstrekt.

Artikel 10. De overeenkomst kan alleen in onderling overleg en met wederzijds goedvinden worden gewijzigd. De financiële gevolgen van de aanvaarde wijzigingen worden met opdrachtgever verrekend.

Artikel 11. Opdrachtgever is gehouden de door opdrachtnemer betaalde voorschotten, mits voortvloeiend uit de uitvaartverzorging waarop de opdracht betrekking heeft, op eerste verzoek aan de opdrachtnemer te voldoen.

Artikel 12. De levering van zaken en/of diensten vindt zoveel mogelijk plaats op dagen en tijdstippen als overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De dag en het uur van de uitvaart wordt overeengekomen onder voorbehoud van algemene omstandigheden zoals technische onvolkomenheden of mogelijk onverwachte afwezigheid van personeel.

Artikel 13. Voor teksten op speciale certificaten, graveertekst op grafmonumenten, urnen, plaatjes, internet e.d. dient opdrachtgever de tekst schriftelijk aan te leveren en/of goed te keuren.

Artikel 14. Opdrachtgever geeft reeds op voorhand toestemming aan opdrachtnemer, zonder dat daartoe de gehele betaalverplichting van opdrachtgever vervalt, dat in geval van crematie de as van het huisdier 6 maanden na dato over land kan worden verstrooid, zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever hiervan nog een keer op de hoogte hoeft te stellen, in het geval dat binnen deze termijn:

- opdrachtgever geen besluit heeft genomen met betrekking tot de as bestemming;
- de as niet is opgehaald;
- de as als niet te bezorgen retour is gekomen en niet is opgehaald;
- niet aan de betalingsverplichtingen terzake van de bijzetting van de as in welke vorm dan ook is voldaan.

Artikel 15. Opdrachtnemer kan een uitvaartverzorging weigeren of opschorten indien:

- dit gevaar oplevert voor personen of zaken;
- ophaallocatie en/of bestemming zich niet in het dekkinggebied van opdrachtnemer bevindt;
- dit door toepasselijk recht is verboden.

Artikel 16. Als opdrachtnemer niet in staat is de uitvaart van het huisdier van opdrachtgever uit te voeren of voort te zetten om een reden die buiten haar macht ligt, kan opdrachtgever niet claimen dat opdrachtnemer de overeenkomst met opdrachtgever niet is nagekomen; niettemin zal opdrachtnemer alle stappen nemen die in redelijkheid mogelijk zijn om de uitvaart aan te vangen of voort te zetten. Voorbeelden van gebeurtenissen die hieronder vallen, zijn versterking van wegtransport door slecht weer, brand en overstroming, overheidsoptreden en optreden van andere autoriteiten en arbeidsgeschillen of verplichtingen die van invloed zijn op opdrachtnemer of een andere partij.

Artikel 17. Oponthoud en vertraging bij de uitvoering van de opdracht zijn uitsluitend voor rekening van de opdrachtnemer indien deze hem redelijkerwijs toegerekend kunnen worden. Zij kunnen hem niet worden toegerekend indien zij niet zijn te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het rechtsverkeer geldende opvattingen voor zijn rekening dienen te komen.

Artikel 18. Opdrachtnemer is noch jegens opdrachtgever noch jegens enige derden aansprakelijk voor verlies, beschadiging of vertraging veroorzaakt door of verband houdend met de door opdrachtnemer verrichtte dienstverlening, tenzij dit verlies, beschadiging of vertraging het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van opdrachtnemer. Bij directe schade biedt opdrachtgever opdrachtnemer de gelegenheid deze te herstellen.

Artikel 19. Indien opdrachtgever, de bestemming of enige derden met vorderingsrecht de oorzaak is geweest van of heeft bijgedragen tot een verlies, beschadiging of vertraging van een uitvaartverzorging, zal de vergoedingsplicht van opdrachtnemer overeenkomstig worden verminderd of vervallen. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor gevolg- of indirecte schade.

Artikel 20. Indien Maas en Beek, ondanks de vorige artikelen, toch geheel of gedeeltelijk aansprakelijk mocht blijken voor een niet volledig correcte dienstverlening en/ of product levering dan beperkt de aansprakelijkheid van Maas en Beek zich tot maximaal het bedrag dat overeengekomen is in de overeenkomst.

Artikel 21. Tarieven voor diensten en leveringen zijn opgenomen in het Maas en Beek Tarievenoverzicht. Dit is te vinden op de web site, maar tarieven liggen ook vast op geldige crematie formulieren. Zo niet, dan kunnen de tarieven worden opgevraagd bij opdrachtnemer.

Artikel 22. Opdrachtgever ontvangt een gespecificeerde factuur op basis van de overeengekomen tarieven en eventueel latere wijzigingen. Indien er geen schriftelijke reclamatie komt binnen 7 kalenderdagen na de factuur datum, dan is opdrachtgever akkoord met de factuur. Latere reclamaties worden niet geaccepteerd.

Artikel 23. Opdrachtgever betaalt of per PIN (vooraf of bij het ophalen van de as). Bij contante betaling wordt op verzoek door opdrachtnemer een bewijs van betaling verstrekt.

Artikel 24. Indien opdrachtgever toch een factuur verstuurt, dan zal opdrachtnemer de factuur binnen 14 dagen na ontvangst, of binnen een zodanige andere periode als de opdrachtgever schriftelijk met Maas en Beek is overeengekomen, betalen. Behoudens tegenbewijs wordt een factuur geacht drie werkdagen na de factuurdatum te zijn betaald.

Artikel 25. Opdrachtgever ziet, gezien de aard van de dienstverlening (een huisdier dient binnen niet al te lange tijd gecremeerd te zijn) nadrukkelijk afstand van zijn recht op bedenktijd, ook wanneer dit recht wettelijk zou zijn vastgelegd.

Artikel 26. Indien opdrachtnemer een dubbele betaling zou hebben ontvangen, dan is opdrachtnemer verplicht om het teveel betaalde bedrag binnen 5 werkdagen terug te storten aan opdrachtgever.

Artikel 27. Opdrachtnemer is gerechtigd over een betaling die niet tijdig is verricht rente in rekening te brengen.

Artikel 28. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die opdrachtnemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van opdrachtgever.

Artikel 29. Opdrachtnemer verplicht zich de informatie over personen en informatie die ligt in de persoonlijke levenssfeer van opdrachtgever, waarover opdrachtnemer en zijn medewerkers mogelijk beschikken in verband met de uitvoering van de opdracht, niet aan derden bekend te maken, tenzij anders overeengekomen met de betrokkenen of de wet daartoe verplicht.

Artikel 30. Opdrachtnemer heeft het recht om rond en in het crematorium gebruik te maken van cameratoezicht, binnen de ruimte die de Privacy wetgeving toelaat.

Artikel 31. Indien opdrachtgever op de web site van opdrachtnemer een herinnering of een ervaring plaatst of laat plaatsen, dan heeft opdrachtnemer het recht om dit stukje na een redelijke termijn, die minimaal 3 maanden is, te verwijderen zonder dat opdrachtnemer opdrachtgever daarvan nader in kennis hoeft te stellen.

Artikel 32. Klachten kunnen, zo gedetailleerd mogelijk, worden ingediend via de e-mail: info@dierencrematorium-MaasenBeek.nl of schriftelijk worden gericht aan t.a.v. Directie Dierencrematorium Maas en Beek per adres: Dierencrematorium Maas en Beek, Middelweg 15, 6191 NC Beek (Limburg). Klachten zullen zo snel mogelijk worden behandeld. Er zal binnen 14 dagen door of namens de directie Maas en Beek, inhoudelijk op worden gereageerd. Indien een dergelijke inhoudelijke reactie niet mogelijk is, zal worden aangegeven waarom een eerdere afhandeling redelijkerwijs niet mogelijk is. Daarbij zal de uiterste datum van de definitieve afhandeling worden vermeld. Indien dit voor de goede behandeling van de klacht nodig is, kan Maas en Beek het gebruikte een formulier(en) of het op schrift stellen van de klacht of navraag verlangen.

Artikel 33. Indien Maas en Beek een klacht schriftelijk beantwoord heeft en naar redelijkheid alles gedaan heeft om herhaling te voorkomen, dan verplicht opdrachtgever zich om eventuele negatieve recensies die opdrachtgever op internet en/ of social media heeft geplaatst te verwijderen. Doet opdrachtgever dit niet dan staat daar een direct opeisbare boete op van 250,- euro per maand over overtreding.

Artikel 34. Wijzigingen en aanvullingen van de AV worden van kracht 30 dagen na bekendmaking of op een latere datum die in de bekendmaking wordt genoemd. Bekendmaking van wijzigingen en aanvullingen geschiedt door Maas en Beek. Hier kan ook de gewijzigde tekst van de nieuwe AV verkregen worden.

De AV zijn in te zien op www.dierencrematorium-MaasenBeek.nl en liggen tevens ter inzage bij opdrachtnemer. Ze worden op verzoek gratis verstrekt; er kan naar worden verwezen als: "Algemene Voorwaarden Dierencrematorium Maas en Beek".

Deze AV zijn per 1 September 2017 van kracht en zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Limburg. Geldigheid is zolang totdat deze vervangen zijn worden door een recentere versie.

Directie, Beek, 1-9-2017