

# Algemene voorwaarden

## Dierencrematorium Veenrust B.V.

### ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, voor zover uit de aard of strekking van de bedingen niet anders voortvloeit.

1. Veenrust: Dierencrematorium Veenrust B.V., gevestigd aan Nieuwe Daarlerveenseweg 2a, 7671 SK te Vriezenveen, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 89773799.
2. Wederpartij: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Veenrust een overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Partijen: Veenrust en de wederpartij gezamenlijk.
4. Overeenkomst: iedere tussen Veenrust en de wederpartij tot stand gekomen overeenkomst waarmee Veenrust zich jegens de wederpartij heeft verbonden tot het verzorgen van een of meerdere dierencrematies, inclusief eventuele bijkomende diensten.
5. Diensten: alle in het kader van de overeenkomst door of namens Veenrust te verlenen diensten, waaronder begrepen het verzorgen van een of meerdere dierencrematies, alsook eventuele bijkomende diensten, zoals transport, as uitstrooiing, as bezorging, opbaring, het bijwonen van de crematie door de wederpartij en/of derden en de levering van een strooikoker, urn of crematiecertificaat.
6. Schriftelijk: communicatie op schrift, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

### ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Veenrust en iedere tot stand gekomen overeenkomst.
2. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de wederpartij, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en schriftelijk worden afgeweken, zoals middels het eventueel door de wederpartij ondertekende 'Intake-/Begeleidingsformulier'. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de overeenkomst als zodanig, tast de geldigheid van de overige bedingen niet aan. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

### **ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De wederpartij kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van Veenrust dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
2. Iedere overeenkomst komt tot stand op het moment dat het aanbod van Veenrust op de daartoe door Veenrust aangewezen wijze door de wederpartij is aanvaard. In geval de overeenkomst geen doorlopende overeenkomst betreft waarbij Veenrust zich jegens de wederpartij heeft verbonden (op afroep) meerdere crematies te verzorgen gedurende

een bepaalde periode van bijvoorbeeld een jaar, komt de overeenkomst tot stand op het moment dat de wederpartij het door Veenrust aangeboden 'Intake-/Begeleidingsformulier' heeft ondertekend. In zodanig geval wordt het 'Intake-/Begeleidingsformulier' geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.

3. Indien de wederpartij de overeenkomst (mede) op naam van een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart zij door het aangaan van de overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De wederpartij is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit die overeenkomst.

#### **ARTIKEL 4. | VERPLICHTINGEN VAN DE WEDERPARTIJ EN UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De wederpartij staat ervoor in dat zij, al dan niet op verlangen van Veenrust, steeds alle informatie die voor de opzet en uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs relevant is, tijdig, volledig en op de eventueel daartoe door Veenrust voorgeschreven wijze, aan Veenrust verstrekt. De wederpartij staat in voor de juistheid van deze informatie. In het bijzonder staat de wederpartij in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens op het eventueel ingevulde 'Intake-/Begeleidingsformulier'; de wederpartij dient deze gegevens vóór ondertekening van het formulier zorgvuldig op juistheid en volledigheid te controleren. Voorts dient de wederpartij Veenrust steeds alle voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste medewerking te verlenen. De wederpartij neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de overeenkomst te optimaliseren.

2. De wederpartij is gehouden haar verplichtingen uit de overeenkomst na totstandkoming daarvan na te komen. Indien de wederpartij de overeenkomst na totstandkoming daarvan annuleert, is Veenrust gerechtigd de volledige overeengekomen prijs aan de wederpartij in rekening te brengen.

3. Levering van het dier geschiedt, afhankelijk van hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, door of namens de wederpartij door afgifte van het dier op locatie van Veenrust, dan wel door afhalen van het dier door of namens Veenrust op locatie van de wederpartij of een ander door de wederpartij aangewezen en uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen overeengekomen afhaaladres. In dat geval dient de wederpartij Veenrust, in verband met verkeers- en eventuele andere bijzondere omstandigheden, een redelijke marge te bieden ten aanzien van de afhaaltijd. In geval van afhalen van het dier door of namens Veenrust, staat de wederpartij ervoor in dat het dier op de overeengekomen plaats en tijd kan worden afgehaald. Indien het dier door of namens de wederpartij wordt afgegeven op locatie van Veenrust, staat de wederpartij in voor de tijdige afgifte van het dier.

4. Indien de wederpartij in gebreke is met de tijdige beschikbaarstelling van het dier aan Veenrust, is Veenrust gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra gemaakte kosten, zoals aflever- en afhaalkosten, volgens de gebruikelijke (volgens de prijslijst van Veenrust) daarvoor door Veenrust gehanteerde tarieven, aan de wederpartij door te berekenen. Indien vorenbedoelde omstandigheid eraan in de weg staat dat de crematie op de overeengekomen tijd kan worden verzorgd, heeft Veenrust het recht de overeenkomst te ontbinden en de volledige overeengekomen prijs aan de wederpartij in rekening te brengen.

5. Eventuele as bezorging door of namens Veenrust geschiedt op de uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen plaats en tijd. De wederpartij dient Veenrust, in verband met verkeers- en eventuele andere bijzondere omstandigheden, een redelijke marge te bieden ten aanzien van de bezorgtijd. De wederpartij staat ervoor in dat het strooikoker of de urn tijdig in ontvangst wordt genomen. Indien de wederpartij in gebreke is met de tijdige in ontvangst name van het strooikoker of de urn, is Veenrust gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra gemaakte afleverkosten, volgens de

gebruikelijke (volgens de prijslijst van Veenrust) daarvoor door Veenrust gehanteerde tarieven, aan de wederpartij door te berekenen.

6. In geval de wederpartij in gebreke blijft met de in ontvangst name van het strooikoker of de urn, al dan niet op locatie van Veenrust, behoudt Veenrust zich het recht voor om, na verstrijken van een door Veenrust in een schriftelijke ingebrekestelling vermelde redelijke termijn waarbinnen de wederpartij alsnog tot in ontvangst name dient over te gaan, de as van het betreffende dier op het strooiveld te verstrooien zoals gangbaar is bij door Veenrust verzorgde collectieve crematies.

## **ARTIKEL 5. | OVERMACHT**

1. Veenrust is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien en voor zolang zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die haar krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend.

2. Indien en voor zover de overmacht situatie de nakoming van de overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

3. Indien Veenrust bij het intreden van de overmacht situatie reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of nog slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst afzonderlijk in rekening te brengen als ware er sprake van een zelfstandige overeenkomst.

4. Schade als gevolg van overmacht komt, onverminderd toepassing van het vorige lid, nimmer voor vergoeding in aanmerking.

## **ARTIKEL 6. | OPSCHORTING EN ONTBINDING**

1. Veenrust is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst op te schorten of de overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien en voor zover de wederpartij haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de overeenkomst Veenrust ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen. Indien de nakoming van de verplichtingen van de wederpartij ten aanzien waarvan zij tekortschiet of dreigt te kort te schieten, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de wederpartij schriftelijk door Veenrust in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de wederpartij haar verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.

2. Indien de wederpartij in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen op haar van toepassing is verklaard, enig beslag op haar goederen is gelegd, alsook in gevallen waarin de wederpartij anderszins niet vrijelijk over haar vermogen kan beschikken, is Veenrust gerechtigd om de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, tenzij de wederpartij reeds genoegzame zekerheid voor de nakoming van haar betalingsverplichtingen heeft gesteld.

3. De wederpartij maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door Veenrust op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- of ontbindingsrecht.

4. De wederpartij is verplicht de schade die Veenrust ten gevolge van de opschorting of ontbinding van de overeenkomst lijdt, te vergoeden.

5. Indien Veenrust de overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen die Veenrust eventuele nog op de wederpartij heeft, terstond opeisbaar.

## **ARTIKEL 7. | RETENTIE- EN PANDRECHT & IN BEWARING HOUDEN VAN ZAKEN**

1. Veenrust heeft jegens de wederpartij alsook ieder ander die daarvan afgifte verlangt, een retentierecht op alle zaken, zoals strooikokers, de as van het dier, urnen, gedenkartikelen, crematiecertificaten, maar ook retourartikelen, zoals hondenmanden, kattendragers etc. die zij in verband met de overeenkomst voor de wederpartij onder zich houdt.

2. Tegenover de wederpartij kan Veenrust het retentierecht eveneens uitoefenen voor hetgeen de wederpartij eventueel nog verschuldigd is in verband met voorgaande verbintenissen.

3. De zaken die Veenrust in verband met de overeenkomst voor de wederpartij onder zich houdt, strekken haar eveneens tot pand voor alle vorderingen die zij op de wederpartij heeft.

4. Veenrust is gerechtigd om de eventuele zaken die zij na de crematie nog voor de wederpartij onder zich houdt, te verwijderen of te vernietigen na verstrijken van drie maanden na de betreffende crematie, mits de wederpartij, ondanks daartoe ten minste eenmaal schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, heeft nagelaten die zaken af te halen, terwijl redelijkerwijs mocht worden aangenomen dat de wederpartij daartoe na de bedoelde ingebrekestelling wel alsnog in de gelegenheid was. Vorenstaande laat het recht van Veenrust op nakoming van de betalingsverplichtingen van de wederpartij onverlet.

## **ARTIKEL 8. | PRIJZEN & BETALINGEN**

1. Behoudens voor zover uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, worden de diensten verleend tegen de tarieven in de prijslijst zoals die door Veenrust wordt

gehanteerd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst. Indien de prijslijst niet bij totstandkoming van de overeenkomst ter beschikking is gesteld van de wederpartij, is deze te vinden op de website van Veenrust.

2. Veenrust is gerechtigd te vorderen dat het door de wederpartij verschuldigde geheel of gedeeltelijk middels vooruitbetaling wordt voldaan. Veenrust is niet eerder gehouden (verder) uitvoering te geven aan de overeenkomst dan nadat de wederpartij alle op haar rustende en reeds opeisbare betalingsverplichtingen jegens Veenrust is nagekomen. Overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 is Veenrust in geval van betalingsverzuim van de wederpartij dan ook gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de wederpartij haar betalingsverzuim heeft gezuiverd.

3. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, dient de wederpartij, in geval een collectieve crematie is overeengekomen, de volledige prijs bij vooruitbetaling te voldoen, binnen de op de betreffende factuur vermelde termijn. Indien ondanks een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling, betaling binnen twee werkdagen niet alsnog heeft plaatsgevonden, is Veenrust gerechtigd het huisdier ter destructie over te dragen aan een derde.

4. Betalingen dienen te geschieden op de door Veenrust aangewezen wijze, binnen de door Veenrust vermelde betalingstermijn.

5. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de wederpartij van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de wederpartij intreedt, is de wederpartij over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van de vorige zin geldt in plaats van de daar bedoelde contractuele rente, de ten tijde van het betalingsverzuim geldende wettelijke rente indien de wederpartij een natuurlijke persoon is, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.



6. Alle redelijke kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de wederpartij verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de wederpartij.

## **ARTIKEL 9. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING**

1. De wederpartij draagt de schade veroorzaakt door onjuistheden of onvolledigheden in de door haar voor de uitvoering van de overeenkomst beschikbaar gestelde informatie, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de wederpartij die uit de wet of de overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan Veenrust kan worden toegerekend.

2. Veenrust is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen immateriële schade. Veenrust is, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 4 van dit artikel, jegens de wederpartij slechts aansprakelijk te houden voor directe schade die de wederpartij lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Veenrust in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze algemene voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Veenrust aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Veenrust toegerekend kunnen worden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de wederpartij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.

3. Mocht Veenrust aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Veenrust te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De wederpartij dient Veenrust hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Veenrust ter zake vervalst.

4. De aansprakelijkheid van Veenrust is beperkt tot ten hoogste herstel van de diensten waarop de aansprakelijkheid van Veenrust betrekking heeft. Indien herstel niet mogelijk is, is de aansprakelijkheid van Veenrust beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Veenrust betrekking heeft.

5. De wederpartij vrijwaart Veenrust van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan (een) ander(en) dan aan Veenrust toerekenbaar is.

## **ARTIKEL 10. | SLOTBEPALINGEN**

1. Op elke overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Partijen zullen niet eerder een beroep doen op de rechter dan nadat zij zich optimaal hebben ingespannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.

3. Voor zover de wet daarvan onder de gegeven omstandigheden van het geval niet dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van Veenrust aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen kennis te nemen.